

Kvalitní komunikace klíčem (nejen) ke komoře

Základním kamenem úspěšné spolupráce, a to nejen v advokacii, je dobře zvládnutá komunikace. Měli bychom si naslouchat, vzájemně respektovat své názory a vycházet si vstřícně zvláště v momentech, kdy druhá strana přináší řešení problému, které sice nenapadlo nás, ale je přitom lepší než to naše. Ega často musí jít stranou. Jedině tak se můžeme dobrat výsledku, který bude nejen funkční a prospěšný pro všechny zúčastněné, ale s trochou štěstí v nich bude také probouzet nadšení ve společné činnosti pokračovat.

V naší platformě Komora 2.0 bychom chtěli postupně změnit fungování České advokátní komory tak, aby byla její komunikace jasnější, obsahově užitečnější a srozumitelnější – zkrátka aby od ní advokáti získali potřebné informace a v případě potřeby se na ni s důvěrou obraceli. Protože pevně věřím, že aby člověk změnil celek, musí vždy nejdříve začít u sebe, dlouhodobě se snažím dodržovat zásady funkční komunikace, které bych chtěl zavést i v srdci české advokacie. Jaké to jsou?

Budte srozumitelní

Zažil jsem to už víckrát. Jste na jednání s klienty a s advokátem protistrany se pustíte do čilé diskuse nad zněním smluvní dokumentace. Právnícký termín střídá právnícký termín a na první pohled všechno šlape jako na drátkách. Jeden z klientů se však začne podivně ošívát. Postupně přestane mluvit a už jen poslouchá. V půlce jednání se klient konečně svěří, že polovině dnes probraných termínů vlastně vůbec nerozumí. Tak se zastavíte a proberete s ním problémové termíny. A celé jednání skončí shodou na finálním znění projednávaných smluv. Konec dobrý, všechno dobré...

Být to tak ale nemuselo, kdybychom si dál jeli po své komunikační lince, už dávno zatížené profesní deformací. Nesrozumitelnost v rámci komunikace navíc ani zdaleka neznamená jen používání termínů, kterým váš protějšek nerozumí, ale také předjímání toho, že má informace nebo vzhled do problematiky, o které v praxi nemá tušení. V takové chvíli nemá na řadu přijít pocit svrchovanosti a osobního vítězství, ale naopak solidarita a porozumění. Vysvětlujte. Předejdete tak situacím, kdy kvůli nedorozumění dojdete do bodu, kdy s vámi druhá strana přestane mluvit, přestane se o vaši práci zajímat a vy si budete jen těžko obhajovat, proč za dobu spolupráce děláte jen miniaturní pokroky.

Budte empatičtí

U nás v kanceláři stále přemýšlíme, jak zlepšovat naše služby. Nové nápady vždy nejdříve rozebereme a zjišťujeme na ně zpětnou vazbu. Pak je teprve implementujeme. Nebylo to tak ale vždycky. Před 10 lety jsme vymysleli službu pro začínající podnikatele, která nám přišla skvělá. Neustále jsme ladili její detaily, vychytávali web a přemýšleli o ní dnem i nocí, ale jenom interně, bez ověření na trhu. Když jsme s tím pak s velkým očekáváním vyšli ven, zájem byl minimální a my jsme si kromě zklamání odnesli cennou lekci, že zjišťovat názor cílové skupiny je zcela zásadní. Nebo ještě lépe – zajímat se o názor lidí, na kterých skutečně záleží.

V rámci komunikace komory vůči advokátům je klíčové zamyslet se nejen nad „jak“, ale také nad „co“. Snadno to můžu ilustrovat na příkladu pravidelných zdrojů informací, které se k nim dostanou.

Jsou hned čtyři: Advokátní deník, Bulletin advokacie, Newsletter a Rychlé zprávy z představenstva. A k tomu ještě mailing s pozvánkami. Na papíře to zní skvěle. Málo toho není. Za takovou nálož pravidelného obsahu by se nemusel stydět větší e-shop. Ale je právě kvantita tím správným kritériem, na které bychom se měli při vyhodnocování užitečnosti ptát? Není výrazně lepší otázka, zda Rychlé zprávy neznamenají jen to, že je všichni rychle zavřou? Ptal se advokátů vůbec někdo, co je reálně zajímavá a o čem by se tím pádem chtěli dozvědět?

Vzhledem k tomu, jak kritické hlasy zaznívají stran informovanosti advokátů o dění na komoře, si dovolím předpokládat, že možná ne. A pak je otázka, zda nenastal čas se zeptat, použít trochu empatie a brát v potaz názory těch, ke kterým komora informace směřuje, abychom společně mohli tvořit užitečný obsah, který bude nejen čtivý, ale hlavně čtený.

Nebojte se zkoušet nové cesty

Četl někdo z vás záměrně obchodní podmínky nějakého e-shopu? A teď nemyslím, když to byla práce pro klienta, ale jen tak, když jste nakupovali. Ve většině případů jsou napsané nudně. Přitom jde o text, který se dostane ke každému zákazníkovi daného obchodu. Obchodní podmínky je možné napsat úplně suchopárně nebo naopak zábavně a svěže – a obojí je stejně věcně správně. Rozdíl v dojmu, který v nakupujícím takový text zanechá, už úplně stejný není. Získá dojem, že vám na něm více záleží, protože jste ušli ten krok navíc, který jste vůbec dělat nemuseli. Rozhodli jste se být jiní, abyste mu vyšli vstříc. Proto se v KROUPAHELÁN snažíme všechny výstupy formulovat tak, aby se kromě srozumitelnosti takřkajíc pěkně četly – aby byly pro naše klienty nebo jejich zákazníky alespoň trochu snesitelné a někdy snad i zábavné.

Jednou z nejjednodušších výmluv, proč něco neměnit, je věta: „*Vždyt jsme to tak dělali vždycky.*“ Ale svět advokacie se mění a společně s ním se mění i potřeby advokátů – zajímají je jiné informace, podané jiným způsobem, a postupem času také jinými kanály. A nám to nemůže být jedno, protože chceme docílit toho, že advokáti budou komoru vnímat více jako parťáka (což má zase poměrně zásadní vliv na to, jak pak advokáty vnímá veřejnost). Nemyslím si, že bychom se měli fixovat na to, že advokáti o komoru nemají zájem, a proto je snaha o jakoukoliv změnu zbytečná. Komora by se naopak měla snažit pro své fungování nadchnout a neustále hledat cesty, jak se svým členům přiblížit.

Když komunikační kanály nefungují, je třeba revidovat jejich výběr. Když advokáti mají dojem, že se k nim informace nedostávají, je třeba se zamyslet nad srozumitelností komunikace. Jestli si členové organizace neváží vaší práce, možná ji jen nezvládáte správně komunikovat, což je třeba změnit.

A na podzimním sněmu České advokátní komory právě k takové změně budete mít šanci.



Mgr. Pavel Kroupa,
advokát, KROUPAHELÁN advokátní kancelář, s.r.o.

Text byl uveřejněn v EPRAVO.CZ Magazine 2/2021

Další články:

- [Proč musí obhájce u soudu mlčet?](#)
- [Advokátní úschovy a kolektivní vina](#)
- [Buřty, pivo a nenávisť](#)
- [Kolegialita jako klíč k úspěchu](#)
- [O co aktuálně usiluje vedení ČAK?](#)
- [O důstojnosti advokátního stavu](#)
- [O úspěchu restrukturalizace rozhoduje čas](#)
- [Stojí LL.M. za to?](#)
- [Verba docent ...](#)
- [Hodiny tikají každému](#)
- [Justice před soudem](#)