# IT komunikace bez šumu: od nejasných zadání k dodaným výsledkům.

Kód kurzu: KORITKOM

Komunikace v IT buď buduje hodnotu, nebo pálí rozpočet. Za jeden den si osvojíte dvě jednoduché techniky: meta-model otázek (pro upřesnění nejasných vět) a přerámování (jak proměnit emocionální reakci ve věcný posun). Vyzkoušíte si je přímo na situacích, které nejvíce bolí: zadání, zpětná vazba, nedorozumění (ukvapené závěry, obvinění, domněnky), incidenty a online zprávy. Odnesete si konkrétní formulace do praxe (jak se zeptat, co říct při eskalaci, jak dát zpětnou vazbu) a praktické nástroje, které snižují šum a zkracují cestu k rozhodnutí.

## Pro koho je kurz určen

Lidem z IT, kteří spolu denně rozhodují a doručují výsledky: projektovým a produktovým manažerům, programátorům, specialistům na testování, lidem z provozu a infrastruktury, týmovým lídrům a facilitátorům týmů, architektům, vedoucím IT i odborníkům na zákaznickou podporu v technologických firmách.

## Co Vás naučíme

Cíle tréninku

- Používat meta-model přesných otázek pro rychlé vyjasnění zadání, priorit a „rychlých" požadavků.
- Používat přerámování ke snížení defenzivity při zpětné vazbě, eskalacích a retrospektivách.
- Zvládat náročné rozhovory (zpětná vazba, eskalace, incident) klidně a věcně.

Přínosy pro tým a firmu

- Méně přepracování díky přesným zadáním a jasným kritériím dokončení a přijetí.
- Silnější kultura otevřenosti: nejasnost se přizná a vyřeší, ne přejde mlčením.
- Rychlejší rozhodování při problémech, kratší „hluchá místa" v komunikaci.
- Předvídatelnější dodávky a lepší spolupráce mezi byznysem a IT.
- Kvalitnější setkání a méně „šumu" v psané komunikaci.
- Vyšší spokojenost zákazníků i vedení.

## Studijní materiály

Studijní materiál GOPAS, a.s.

## Osnova kurzu

- **Proč je v IT ticho drahé**
- Co způsobují domněnky, nejasnosti a mlčení; kde nejčastěji vznikají ztráty.
- **Komunikace je základem týmového úspěchu**
- Pravidla, aby informace proudily včas a ke správným lidem.
- **Myšlenkové rámce ovlivňují emoce**
- Jak slova formují reakce; jak snížit napětí a zvýšit porozumění.
- **Síla skrytých detailů a dovednosti aktivního naslouchání**
- Techniky, které zkracují cestu k rozhodnutí a brání zbytečným sporům.
- **Meta-model: nejprve pochop, potom jednej (interaktivní nácvik)**
- Přesné otázky na nejasné věty; kontrolní seznam pro zadání práce.
- **Přerámování: úhel pohledu dělá divy (interaktivní nácvik)**
- Jak změnit „útok" na dohodu; jazyk faktů a řešení místo nálepek.
- **Jasná zadání bez domněnek (interaktivní cvičení)**
- Z neúplných požadavků k jasným kritériím dokončení a přijetí.
- **Zpětná vazba, která nespouští obranu (interaktivní cvičení)**
- Bezpečné formulace a zvládání náročných rozhovorů.
- **Zvládání eskalované situace (interaktivní cvičení)**
- Krátké, věcné a uklidňující zprávy; dohoda o dalších krocích.
- **Různá očekávání mezi rolemi**


GOPAS Praha
Na Strži 2097/63
140 00 Praha 4 - Krč
Tel.: +420 226 201 390
info@gopas.cz

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 530 513 590
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 902 903 132
info@gopas.sk



Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,
All rights reserved

# IT komunikace bez šumu: od nejasných zadání k dodaným výsledkům.

- Jak sladit pohledy obchodu, vývoje, testování a provozu.
- **Překlad mezi světy: byznys - IT (interaktivní cvičení)**
- Technická témata v jazyce dopadů, rizik a hodnot; rychlé „jednovětéˮ vysvětlení.
- **Výzvy vzdálené a hybridní komunikace**
- Kdy psát, kdy volat; reakční časy.
- **Příběhy z praxe – konflikty a jejich řešení**
- Reálné situace a konkrétní postupy, které fungovaly.
- **Závěrečná reflexe a osobní akční plán (interaktivní cvičení)**
- Závazky, partner odpovědnosti, metrika pokroku.

Trénink „IT komunikace bez šumu: od nejasných zadání k dodaným výsledkůmˮ je zážitkový a interaktivní program, který pomáhá týmům proměňovat náročné rozhovory v jasné dohody a stabilní výsledky.

Čekají vás diskuse, týmové aktivity, modelové situace i sebereflexe — minimum teorie, maximum praxe a nástroje, které můžete použít hned následující den.ext2

**GOPAS Praha**
Na Strži 2097/63
140 00 Praha 4 - Krč
Tel.: +420 226 201 390
info@gopas.cz

**GOPAS Brno**
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 530 513 590
info@gopas.cz

**GOPAS Bratislava**
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 902 903 132
info@gopas.sk

Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,
All rights reserved