



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



STOPPER | stop šikaně
na pracovišti

PEER PRACOVNÍCI

STOPPER

System trvalé ochrany a prevence pro eliminaci rizik násilí na pracovišti

školení 1. vlna

2022

CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_025/0016938

www.stopper.cz

Mgr. Michaela Švejdová



sikanavpraci@gmail.com

- **Expertka na vztahovou patologii, důstojné pracoviště, interní a externí komunikaci,**
- **zakladatelka a koordinátorka Mobbing Free Institutu a www.sikanavpraci.cz,**
- **andragožka, metodička, lektorka, artefiletik.**

Obsah školení



- O projektu
- E-learning
- Vymezení PEER pracovníka - Stoppera
- Vymezení vztahové patologie
- Legislativa
- Peer - diagnostika a intervence
- Komunikační dovednosti peer pracovníka
- Peer - podpora a poradenství
 - Asertivita, mindfulness, sebemotivace, psychohygiéna
- Peer implementace
 - adaptační proces nového zaměstnance

O projektu

PROJEKT STOPPER

STOPPER | stop šikaně
na pracovišti

Systém **T**rvalé **O**chrany a **P**revence **P**ro **E**liminaci **R**izik násilí na pracovišti



Projekt posílí a systematicky ukotví rozvoj kompetencí klíčových PEER pracovníků zapojených subjektů veřejné správy v krizové intervenci s expertní znalostí řešení vztahové patologie a psychologické pomoci v oblasti násilí na pracovišti.

**Rozvine a posílí činnost
klíčových zaměstnanců
„peer pracovníků“**

**vztahová
patologie a
psychologická
pomoc**

lektorské dovednosti



**PREVENCE A
PROFESIONALIZACE
ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ**

ROZVOJ KOMPETENCÍ

Patologické jevy na pracovišti

E-LEARNING 6 H

PREZENČNÍ 8 H

E-LEARNING 5 H



ZDE JSME

Komunikace

PREZENČNÍ 8 H

E-LEARNING 5 H

Prevence patologických jevů

PREZENČNÍ 8 H

E-LEARNING opakování

OBSAH E-LEARNINGU

1. Základní postupy při zjištění vztahové patologie na pracovišti
2. Peer podpora a peer pracovníci
3. Patologické pracovní vztahy a jejich důsledky
4. Projevy a průběh šikany
5. Doporučené diagnostické postupy pro organizaci
6. Taktika řešení patologických jevů na pracovišti
7. Prevence a řešení šikany na pracovišti
8. Konflikt
9. Adaptační proces nového zaměstnance
10. Komunikace
11. Základní pravidla pro profesní komunikaci
12. Komunikační dovednosti
13. Asertivita
14. Diagnostika osobnosti



Vymezení PEER / STOPPER

ROLE PEER PRACOVNÍKA / STOPPERA

1. Podpůrná a poradenská

- doporučuje pro zaměstnance i zaměstnavatele
- psychologická pomoc / resilience

2. Diagnostická a intervenční

- přijímání podnětů
- podpora a expertní řízení vztahové patologie

3. Implementační a preventivní

- revize a nastavování procesů
- vzdělávání v rámci organizace



PEER PRACOVNÍK/ STOPPER:

Odborně proškolená a způsobilá osoba s formálně danou kompetencí.

Jeho povinnosti jsou nastavitelné dle potřeb a funkce organizace

Hlavním úkolem je například:

- předcházení interpersonálních konfliktů a řešení sporů
- Průběžná aktivní spolupráce s vedením organizace v rámci prevence a implementace
- Činnost Peer pracovníka je ustanovena v dodatku ke smlouvě a náplni práce



Předpoklady pro peer pracovníka

- Empatie
- Spolehlivost
- Komunikační dovednosti
- Schopnost spolupráce
- Psychická odolnost
- Kritické myšlení
- Profesionalita

Model peer podpory má své kořeny v přesvědčení, že významné mezilidské vztahy a sdílený smysl pro komunitu mohou položit základ pro proces hojení/léčení

- Být po boku v těžkém životním období
- Podpora v krizových situacích
- Poradenství v řešení šikany na pracovišti
- Předcházet vzniku vztahové patologie
- Inspirace a vzdělávání

PEER PODPORA VE VAŠÍ ORGANIZACI

- JAKÁ JE MOTIVACE A OČEKÁVÁNÍ VAŠÍ ORGANIZACE V RÁMCI PEER PODPORY?
- JAKÉ JSOU MOŽNOSTI ORGANIZACE V TÉTO OBLASTI?
- JAKÁ JE VAŠE OSOBNÍ MOTIVACE?
- JAKÉ JSOU VAŠE OSOBNÍ MOŽNOSTI?
- JAKÉ KOMPETENCE V RÁMCI PEER PODPORY MŮŽETE PŘIJMOUT?
- PŘÍPADOVÁ STUDIE Z VAŠÍ PRAXE
 - uveďte příběh, se kterým jste se ve vaší organizaci setkali a myslíte si, že by byl vhodný pro peer pracovníka vaší organizace a jak byste mu mohli pomoci



Vymezení vztahové patologie

VYMEZENÍ VZTAHOVÉ PATOLOGIE

- **BOSSING**
- **MOBBING**
- **STAFFING**
- **CHAIRING**
- **SEXUÁLNÍ OBTĚŽOVÁNÍ**
- **DISKRIMINACE**
- **KYBERŠIKANA**



VYMEZENÍ VZTAHOVÉ PATOLOGIE

Nevědomá

**Vědomá /
patologická**

ŠIKANA je dlouhodobý plíživý proces, projevující se téměř denně a nejméně několik měsíců, může i několik let.

FAKTORY PATOLOGICKÝCH JEVŮ

- Nedostatečná komunikace
- Malý osobní kontakt a projev osobního zájmu
- Malá a špatná zpětná vazba
- Nezájem dostatečně informovat
- Vysoké nároky, nadměrný tlak na výkon
- Nejasné kompetence nebo jejich vymezení
- Špatný popis práce, všichni dělají vše, nikdo nemá zodpovědnost
- Špatné vztahy, špatná kompatibilita zaměstnanců
- Manažerské selhání, nedobré vedení lidí
- Malá důvěra na pracovišti

Jaká je vaše zkušenost se šikanou?

ŘEŠILI JSTE NĚKDY ŠIKANU V RÁMCI VAŠÍ ORGANIZACE?

- jaká byla vaše pozitivní zkušenost?
- co byste dnes udělali jinak?

JAK BYSTE ŠIKANU V RÁMCI VAŠEHO PRACOVIŠTĚ ŘEŠILI DNES Z POZICE PEER PRACOVNÍKA?

- vraťte se k případové studii z vaší praxe a popište, jak byste situaci ideálně řešili nyní?
- jaká podpora je z vaší strany očekávána?
- jaká je realita?
- Jaké jsou vaše možnosti?

POUŽÍJTE SVÉ ZNALOST S E-LEARNINGU A POKUSTE SE SITUACI PRAKTICKY ŘEŠIT



Legislativa

PEER A LEGISLATIVA

Peer by měl dbát na řádnou implementaci všech právních předpisů, které souvisí s oblastí prevence patologických jevů, do vnitřních předpisů a metodik organizace, kde působí. Měl by se tak **věnovat především prevenci diskriminace, šikany, násilí na pracovišti a sexuálního obtěžování**. Peer by také měl pečovat o motivující pracovní atmosféru.



ZÁKLADNÍ ORIENTACE V PRÁVU PRO PEER PRACOVNÍKY



- Ústava a Listina základních práv a svobod
- Zákoník práce
- Antidiskriminační zákon
- Zákon o státní službě
- Zákon o úřednících samosprávných územních celků

ÚSTAVA A LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD

- **Článek 3**

(1) Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

- **Článek 26**

(1) Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost.

(2) Zákon může stanovit podmínky a omezení pro výkon určitých povolání nebo činností.

Čl. 3 odst. 1 ve spojení s čl. 26 Listiny základních práv a svobod

ZÁKONÍK PRÁCE

Zaměstnavatelé jsou povinni zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci, pokud jde:

- o jejich pracovní podmínky,
- o odměňování za práci a plnění peněžité hodnoty,
- o odbornou přípravu,
- o příležitost dosáhnout funkčního nebo jiného postupu v zaměstnání.

Zákoník práce č. 262/2006 Sb. - ustanovení § 13 odst. 2 písm. b) a c) – základní zásady pracovněprávních vztahů a samostatně pak v § 16 a 17 – v Hlavě IV – Rovné zacházení, zákaz diskriminace a důsledky porušení práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů

ANTIDISKRIMINAČNÍ ZÁKON

Diskriminací se obecně rozumí odlišné zacházení ve srovnatelných situacích bez rozumného odůvodnění.

Důvody: rasa, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientace, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víře a světovém názoru.

Zákon č. 198/2009 Sb., Antidiskriminační zákon

Pomoc?



- **Odbory**
 - **Organizační peer pracovník / Ombudsman**
 - **Prošetřovatel (zřízen zákonem o státní službě)**
- Interní pomoc
- **Oblastní inspektorát práce**
 - **Veřejný ochránce práv**
 - **NNO**
 - **Hygienické stanice**
 - **Policie ČR**
 - **Občansko-právní spor**
- Externí pomoc

Český právní rámec nahlíží na šikanu pouze optikou diskriminace a nerovného zacházení.

Docházelo při šikaně také k diskriminaci či nerovnému zacházení?

- zaměstnanec nese tíhu důkazního břemene (vyjma zcela specifických situací např. ničení důkazních materiálů ze strany žalovaného).
- šikana obsahovala prvky diskriminace či nerovného zacházení, může se oběť obrátit na Oblastní inspektorát práce. Pokud SÚIP shledá, že došlo k diskriminaci či nerovnému zacházení, může udělit zaměstnavateli pokutu a může vydat doporučení pro nápravu, které však není závazné.

.....český právní rámec.....

Docházelo při šikaně také k diskriminaci či nerovnému zacházení?

- Zaměstnanec nese tíhu důkazního břemene (vyjma zcela specifických situací např. ničení důkazních materiálů ze strany žalovaného).
- Šikana obsahovala prvky diskriminace či nerovného zacházení, může se oběť obrátit na Oblastní inspektorát práce. Pokud SÚIP shledá, že došlo k diskriminaci či nerovnému zacházení, může udělit zaměstnavateli pokutu a může vydat doporučení pro nápravu, které však není závazné.

Jak naložit a pracovat s mobberem:

- **sofistikovaným dotazníkem** etického a morálního charakteru již při výběrovém řízení,
- vytýkacími dopisy v případě **nedodržení morálních a etických zásad**,
- vytýkacími dopisy pro **hrubé porušení pracovní kázně** (§ 16 ZP, § 10 Antidiskriminačního zákona, Ústavy, LSPP),
- Má-li zaměstnavatel **pochybnosti o zdravotní způsobilosti zaměstnance k práci** (fyzického i psychického charakteru), je oprávněn zaměstnance vyslat nad rámec periodické prohlídky na mimořádnou lékařskou prohlídku k poskytovateli pracovnělékařských služeb. Zaměstnanec je povinen se podrobit - pokud ne = porušení pracovní kázně. POZOR - dá se zneužít k likvidaci zaměstnance.

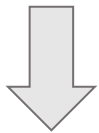
PEER

PODPORA A PORADENSTVÍ

PODPORA A PORADENSTVÍ

Lidé se cítí mnohem efektivnější a šťastnější, pokud si mohou s někým promluvit o osobních věcech. Bez souzení a důvěrným způsobem, kdy někdo chápe jejich osobní cíle a směřování v životě. Jestliže je jim někdo schopen pomoci, když pomoc potřebují, pokud je tu někdo, na koho se mohou spolehnout v dlouhodobějším horizontu. Graham a Rutherford (2016)

PEER / STOPPER - DŮVĚRNÍK PRO ZAMĚSTNANCE I ZAMĚSTNAVATELE



REHABILITAČNÍ
PROCES ZOTAVENÍ



INTERAKČNÍ
MEZILIDSKÉ VZTAHY



SOCIÁLNÍ
INTEGRACE OSOBNÍCH A
MEZILIDSKÝCH PRVKŮ

CÍLE PEER PODPORY

- ZLEPŠIT KVALITU INTERPERSONÁLNÍCH VZTAHŮ NA PRACOVIŠTI, ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ A EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE
- PODPORA ZAMĚSTNANCŮ A POROZUMĚNÍ ZAMĚSTNANECKÝM POTŘEBÁM
- ZLEPŠENÍ ORGANIZAČNÍ KULTURY
- ZMÍRNĚNÍ STRESU
- ZVÝŠENÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ
- DOSAŽENÍ LEPŠÍCH VÝSLEDKŮ
- UDRŽITELNÉ SYSTEMATICKÉ VZDĚLÁVÁNÍ



PEER

DIAGNOSTIKA A INTERVENCE

DIAGNOSTIKA A INTERVENCE

SOUČINNOST PEER PRACOVNÍKA

Peer pracovník poskytuje podporu především kolegovi, který se na něj obrátí. Podporuje jej a zároveň doporučuje organizaci co nejvhodnější postupy v souvislosti se zjištěními.

Pracuje s kolektivem, pozoruje dynamiku pracoviště a poznává patologické jevy iniciátorů mobbingu, které vyhodnocuje pro další doporučení.

KLIENT
OZNAMOVATEL
OBĚŤ

ORGANIZACE
VEDENÍ

PRACOVNÍ TÝM
KOLEKTIV

INICIÁTOR MOBBINGU
PATOLOGICKÉ JEVY

POSTUPY PŘI DIAGNOSTICKÉ A INTERVENČNÍ ČINNOSTI PEER PRACOVNÍKA

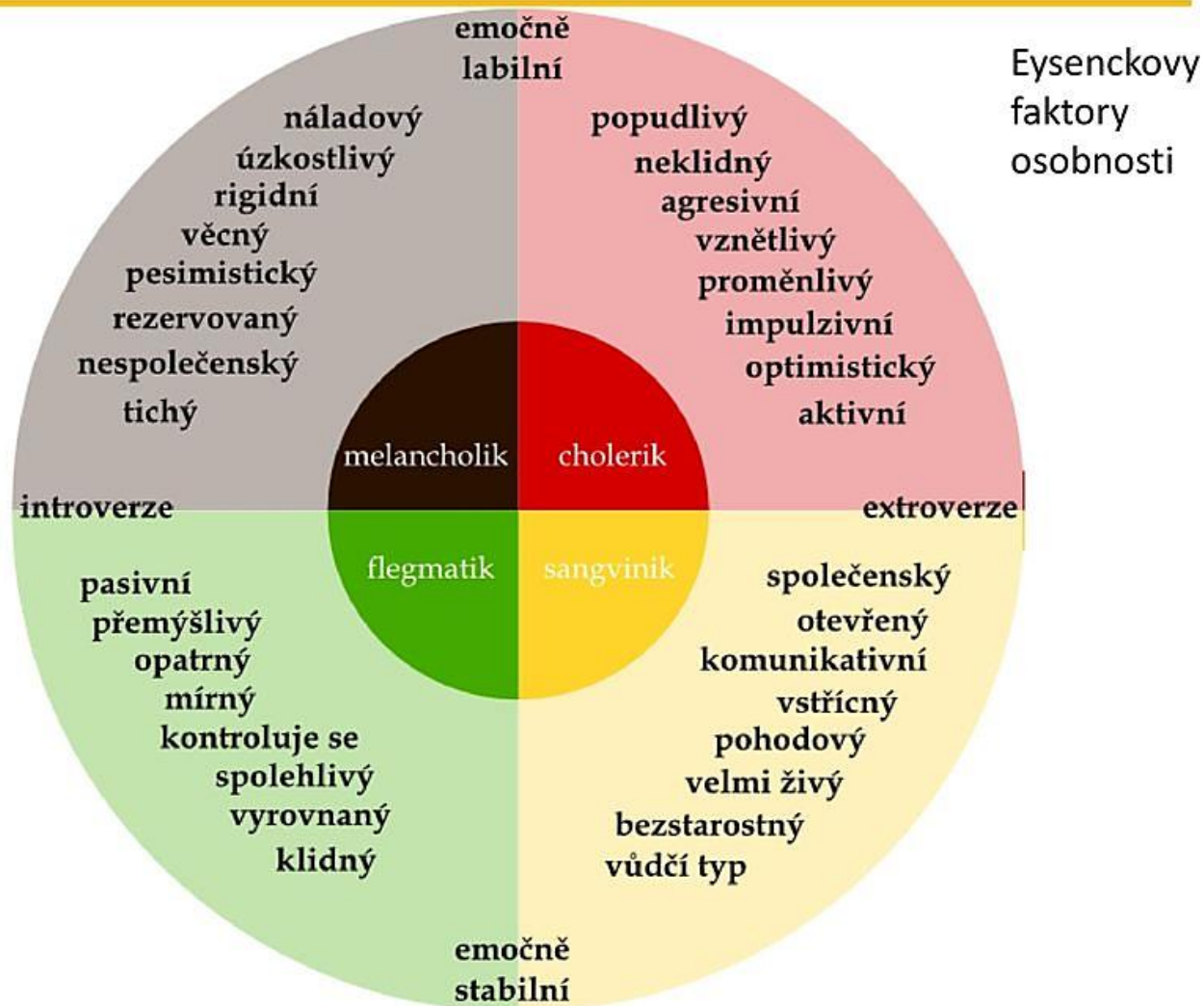
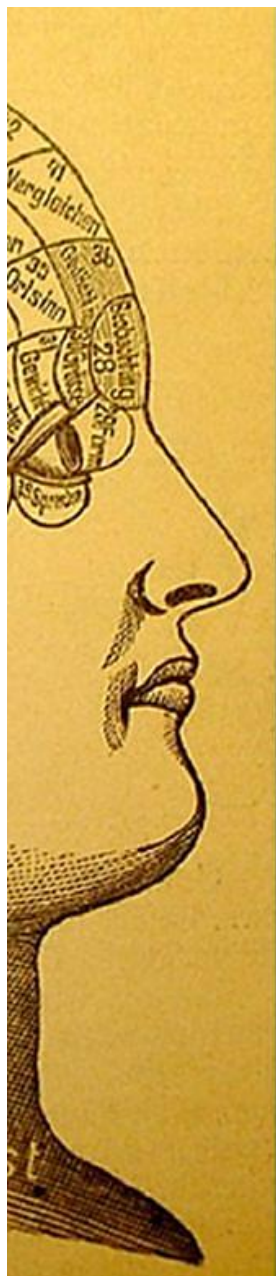
1. Přijímání **podnětů** a stížností
 - interní oznamovací systém (peer, schránka důvěry atd.)
2. Podpora a **expertní řízení** vztahové patologie
 - doporučení pro zúčastněné strany s ohledem na dynamiku krize
 - komplexní know-how krizového řízení u vztahové patologie (2. fáze školení)
3. **Diagnostická** činnost
 - u oznamovatele, v týmu, v organizaci
4. **Analytická** činnost
 - vyhodnocení zjištěného, rozsahu a identifikace rizik
5. **Intervence** u vztahové patologie
 - krizová intervence vztahové patologie - práce s klientem, týmem, organizací, iniciátory mobbingu
 - supervizní, mediační a mentoringová podpora
 - doporučení pro organizaci

PROCES ŘÍZENÍ VZTAHOVÉ PATOLOGIE

1. DIAGNOSTIKA A ANALÝZA
 - situační analýza, vztahové šetření, pozorování, rozhovory
2. PODPORA - INTERVENČNÍ ČINNOST
 - krizová intervence u vztahové patologie
3. DOPORUČENÍ - STRATEGIE A TAKTIKY
 - výběr cest pro zlepšení situace a eliminace nežádoucích jevů
4. REALIZACE / IMPLEMENTACE
 - realizace krizového plánu s ohledem na dynamiku krize
5. KONTROLA A HODNOCENÍ
 - supervizní činnost, adaptace na krizové aspekty
6. PREVENCE
 - nastavování preventivních opatření a edukace zaměstnanců

Diagnostika osobnosti

Psychologie osobnosti



Konflikt versus šikana

ROLE PEER PRACOVNÍKA U KONFLIKTU

- ZVÝŠENÍ KOMPETENCE ZAMĚSTNANCŮ V OBLASTI VZTAHOVÉ PATOLOGIE
- ZVÝŠENÍ SCHOPNOSTI VYPOŘÁDAT SE S KRIZOVÝMI ASPEKTY
- REDUKCE A ELIMINACE NEETICKÉHO CHOVÁNÍ
- ZLEPŠENÍ PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ

POZITIVA A NEGATIVA KONFLIKTU

pozitiva konfliktu	negativa konfliktu
povzbuzují k lepší produktivitě a vyšší výkonnosti; provokují soutěživost	probouzí zlobu, stres, bolest, nespokojenost
podporují tvořivost, angažovanost, schopnost adaptovat se; duševní růstu a rozvoj názorů	zanechává vítěze a poražené; dochází k poškození vztahu
osvojování postupů řešení nekonformních situací	omezuje schopnost výkonu práce
zlepšuje komunikaci a zefektivňuje tok informací	má destruktivní účinky na zdraví
zvyšují zájem o dění v organizaci a identifikaci se skupinou	přivozuje stres, úzkost, rozmrzelost, uzavření se do sebe
umožňuje vyjasnění vzájemných postojů	vyvolává frustraci, strach, nespokojenost
podporuje zvýraznění hodnot	způsobuje organizaci finanční a procesní ztráty

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací z: Basu & Faust, 2013; Čakrt, 2000; McConnon & McConnon, 2009; Mikuláščík, 2007; Plamínek, 2012; Steiger, Lipmann I., 2012; Steiger, Lipmann II., 2012

JAKÝ JE DLE VÁS ROZDÍL MEZI KONFLIKTEM A ŠIKANOU?

JAK BYSTE V PRAXI ŘEŠILI KONFLIKT U VÁS V ORGANIZACI?

JAKÉ JSOU ZNAKY KONFLIKTNÍHO ČLOVĚKA?

JAKÉ JSOU ZNAKY U NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI?

JAK BYSTE POMOHLI ČLOVĚKU, KTERÝ BY SE OCIT V KONFLIKTNÍ SITUACI A VYHLEDAL BY POMOC PEER PRACOVNÍKA?

JAKÉ DOVEDNOSTI A KOMPETENCE BYSTE V DANÉ SITUACI VYUŽILI?



Komunikační dovednosti

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI PEER PRACOVNÍKA

Komunikace peer pracovníka je závislá na cílové skupině, ke které komunikuje. Jinak bude probíhat komunikace s klientem, jinak s organizací.

Peer pracovník pracuje s citlivými daty a zásady komunikace se budou různit dle jeho zaměření.

1.
PODPŮRNÁ A
DOPORUČUJÍCÍ
KOMUNIKACE S
OZNAMOVATELEM

2.
KOMUNIKACE S
ORGANIZACÍ V RÁMCI
DOPORUČENÍ A NÁSLEDNÉ
IMPLEMENTACE

3.
KOMUNIKACE DLE
DYNAMIKY KRIZE S
KOLEKTIVEM A TÝMEM

4.
KOMUNIKACE PŘI
VZDĚLÁVÁNÍ DALŠÍCH
ZAMĚSTNANCŮ

ROLE V KOMUNIKACI PEER PRACOVNÍKA

JAKOU PODPORU POTŘEBUJETE VY SAMI, KDYŽ JSTE V KRIZI?
CO VÁM OSOBNĚ POMŮŽE A ZABÍRÁ?

JAK KOMUNIKOVAT S OZNAMOVATELEM / OBĚTÍ / KOLEGOU V KRIZI?

JAK KOMUNIKOVAT S ORGANIZACÍ / VEDENÍM?

JAK KOMUNIKOVAT PŘI DALŠÍM VZDĚLÁVÁNÍ S VAŠIMI KOLEGY?



PRÁCE S KLIENTEM

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI U PEER PODPORY

STOPPER | stop šikaně
na pracovišti

TECHNIKY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE: (VODIČKOVÁ, ŠPATENKOVÁ, ELLIS A MACLAREN, CULLEY A BORN,)

- REFLEXE - ZRCADLENÍ / OZVĚNA
- REKAPITULACE
- PARAFRÁZE (výstižné převyprávění)
- KOTVENÍ A ZPEVŇOVÁNÍ
- ZHODNOCENÍ
- POZITIVNÍ PŘEFORMULACE / ZMĚNA RÁMCE
- POVZBUZENÍ
- PODPORA A POBÍDKA
- EDUKACE



KOMUNIKACE S KOLEKTIVEM / ORGANIZACÍ

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI U PEER PODPORY

ZÁSADY KOMUNIKACE SMĚREM KE KOLEKTIVU

- VČASNĚ, FAKTICKY, JASNĚ, STRUČNĚ, DISKRÉTNĚ
- PRAVDIVĚ, OBJEKTIVNĚ, DŮVĚRYHODNĚ
- NEPOŠKOZUJEME, NEHODNOTÍME, NEJMENUJEME
- JEDNOZNAČNÉ JASNÉ STANOVISKO ORGANIZACE
- INFORMACE O POSTUPECH, ŘEŠENÍ, OPATŘENÍ
- ČASOVÝ HARMONOGRAM
- PODPORA TÝMU I KOLEKTIVU, STABILIZACE ORGANIZACE



Asertivita

ASERTIVITA

Asertivita je **způsob komunikace**, kdy vyjádříte své potřeby s ohledem na ostatní. Jde o zlatý střed mezi pasivním a agresivním (příp. manipulativním) chováním. Cílem není dosáhnout svého za každou cenu, ale spíše jednat otevřeně a spolupracovat s ostatními.

- Ohledně asertivity vznikají vlivem nedostatečného pochopení **různé předsudky**, které lidem brání v jejím uplatňování. Jedná se především o následující:
- vyjadřovat to, co chci je sobecké a neslušné,
- sebeprosazením si zkazím vztahy,
- ztrapním se, pokud řeknu, co si skutečně myslím.
- Kromě dostatečných znalostí tohoto tématu je třeba mít pro schopnost užívání asertivity v běžném životě také zdravé sebevědomí.

ZPŮSOBY CHOVÁNÍ

Pasivní chování

Pasivní chování se projevuje vyhýbáním se konfliktům a **snahou vždy každému vyhovět**. Pasivní člověk je nejistý, nedbá na svá práva a často bývá svým okolím využíván. Svou frustraci si poté může vybíjet na někom slabším.

Agresivní chování

Agresivní chování poznáte podle snahy o sebeprosazení **na úkor druhých**. Agresivní člověk chce dosáhnout vítězství za každou cenu. Často se uchyluje k výčitkám. Myslí si, že pravdu má pouze on. Nedokáže uznat vlastní chybu. Agresivitou si může kompenzovat své komplexy. Kritiku bere jako **útok na svou osobu**.

Manipulativní chování

Existuje ještě varianta tzv. *nepřímé agrese*. Jedná se o **skryté a nejasné chování**. Člověk, který takto jedná, emočně vydírá druhé (pláče, křičí, lichotí, předstírá bezmocnost apod.). Jeho cílem je dostat ostatní do rozpoložení, ve kterém se nechají zmanipulovat.

ZMĚNA

Pokud nechcete sklouzávat ani k jednomu z výše uvedených přístupů, měli byste se naučit:

- uznat své nedostatky i přednosti,
- nést odpovědnost za své jednání,
- při prosazování vlastních zájmů brát ohledy na ostatní,
- přistoupit na kompromis,
- sdělovat své pocity a přání přímo a otevřeně,
- naslouchat druhým,
- uznat vlastní chybu,
- chtít s ostatními spolupracovat (na místo soupeření).

Asertivní chování se projevuje také **schopností rozlišit** konstruktivní a destruktivní kritiku a přiměřeně na ni reagovat.

Vnitřní mír začíná v okamžiku, kdy se rozhodnete neumožnit jiné osobě nebo události, ovládat Vaše emoce.

Dr. Ralph Smart, psycholog

Kdo Vás to tedy naštval?

Hormony štěstí

a jak si je zařídit

Dopamin

"hormon odměny"

- dokončení úkolu
- péče o sebe
- jídlo
- radost z malých vítězství



Oxytocin

"hormon lásky"

- hraní si se psem
- hraní si s dítětem
- držení se za ruce
- obejmutí blízkého
- ocenění někoho druhého



Serotonin

"stabilizátor nálady"

- meditace nebo běh
- sluneční svit
- procházky přírodou
- plavání
- jízda na kole



Endorfin

"tlumič bolesti"

- smích
- esenciální oleje
- sledování komedie
- hořká čokoláda
- cvičení



EMPATIE

Empatie je schopnost vnímat a chápat citově i kognitivně emoce, které cítí jiný člověk. Záměrem je ztotožnit se, chápat, porozumět důvodům, příčinám i účelu projevů druhých.

Empatie je nám dána biologicky, evolucí. Pokud někdo něco cítí, přizpůsobí se tomu výraz tváře, řeč těla apod. a tyto změny pak vidíme a vnímáme, často tak, že přecházíme do stejného emočního stavu. Zatímco verbální (mluvená) komunikace probíhá spíše na vědomé (logické) úrovni, tak empatie naopak na podvědomé emoční úrovni. Empatie je důležitý nástroj tvé sociální inteligence. Pomocí ní se člověk socializuje.



POCHVALA

➤ **Budte upřímní**

Není-li za co chválit, nechvalte raději vůbec.

➤ **Chvalte především člověka, pak výkon**

„Všiml jsem si Vaší snahy, to velmi oceňuji,
„Vaše práce je bezchybná, děkuji Vám velmi.“

➤ **Budte konkrétní**

„Vaše loajalita a zájem Mne moc těší“.
„Chci vám taky poděkovat, že jste to zvládl rychle“.

➤ **Chvalte hned**

Se zvyšováním časového odstupu se snižuje účinek pochvaly.

➤ **Po pochvale nesmí následovat kritika**

Správně: „Jsi moc šikovný a rychle se učíš“.

Špatně: „Jsi šikovný, rychle se učíš, ale ještě by to chtělo disciplínu.“



VÝTKA A KRITIKA

➤ **Začít střídou pochvalou:**

„Díval jsem se na tvou práci a myslím, že jsi se velmi snažil a opravdu zlepšil.“

➤ **Pak vložit výtku:**

„Všiml jsem si také ...Je tady ale důležité místo...
„Rád bych k tomu mou poznámku“

➤ **Zeptat se na názor a mlčet:**

„Proč se to stalo? Jak se to stalo?“

➤ **Dát šanci, zeptat se, co navrhuje ...**

„Co navrhuje pro zlepšení?“
„Co s tím chcete udělat?“

➤ **Společná dohoda na řešení:**

„Jsem rád, že je to i tvůj názor ...“
„Dohodneme se, že prosím uděláš, předěláš ... “

➤ **Pozitivní ukončení - důvěra:**

„Věřím, že to příště nezapomeneš“.
„Věřím, že naše dohoda platí ... “



INTERVENČNÍ ROZHOVOR

Popis stavu:

„ Nejsm spokojen s...“

„ Musím se Tě zeptat,

- Proč
- Do kdy
- zhodnoť
- jak to bude vypadat dál

„ Sám mi řekni vývoj,

Je to na tobě:

- zodpovědnost za následky
- co s tím budeš dělat
- vyber způsob
- zvážit všechny své možnosti

Já Ti radím změnu:

- pracovní
- osobní
- jiné možnosti

Docílená změna:

- * nový pracovní návyk
- * naučení, doškolení
- * uzdravení
- * jiné odezdnělé problémy

Povzbuzení:

- * důvěra
- * kontrola
- * čas – např. 3 měsíce(max)
(za 3 m. – nový návyk)

Pomůžu Ti ke změně:

- * dám Ti 3 rady za sebe
- * můj vlastní nápad, kdyby...

Rozhodnutí o změně:

- ... tyto vybrané, z jeho probraných možností
- „Co myslíš, jak se rozhodneš?!”
- nastavit SMART cíle

SMART CÍLE:

- S** – **specifický** (individuální, na míru, podle možností, schopností, podporující vývoj situace)
- M** – **měřitelný** (hodnoty ve výsledku)
- A** – **akceptovatelný** (oboustranně přijatelný)
- R** – **reálný** (nastavení skutečně dosažitelné, reálně možné změny)
- T** – **termínovaný** (termín dosažení a kontrol v čase -měsíce, týdny, dny)

Mindfulness

Sebemotivace

Sebemotivace přichází se schopností vědomé pozornosti, sebereflexe a sebezpoznání.

Když člověk neví kým přesně je, nezná svou přesnou roli v životě a na pracovišti, nepracuje na svém sebevědomí, nepěstuje vědomí vlastní hodnoty, nedefinuje své hodnoty ani sám sebe ani svého osobního a pracovního života, takový člověk není schopen žádné sebemotivace, protože není kde jí započít a s čím tedy pracovat. Sebemotivace přichází taktéž se schopností vizualizace. Ideální jsou tři kritéria, která následně naší spokojenost a úroveň růstu celkově ovlivňují.

- 1. Moje spokojenost**
- 2. Spokojenost blízkého okolí lidí**
- 3. Společenská vzájemnost**

Psychohygiena

MÝTY O STRESU A EMOCÍCH

- ~~Jsem zdrojem emocí a stresu druhých lidí~~
- ~~Ostatní můžou za to, jak se cítím já~~

Emoce a stres vznikají na základě mého vnímání situace, mých potřeb a nastavení.

Nejvíce nás stresují věci,
které se pravděpodobně
nikdy nestanou.



Reflexe a sebereflexe

Reflexe tedy znamená si uvědomit, jak nás druhý vnímá. Postupně se tento druhý význam rozšířil na to, jak nás vidí jiné osoby.

Sebereflexe je konfrontací našeho reálného a normativního sebepojetí.

V sebereflexi vedeme se sebou vnitřní dialog, rozdvojujeme se na já pozorující a já pozorované.



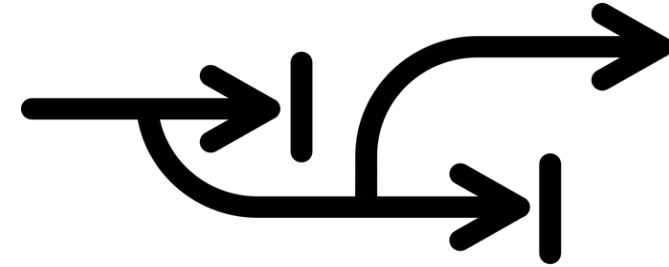
PEER IMPLEMENTACE

IMPLEMENTAČNÍ ČINNOST PEER PRACOVNÍKA

- ROZLIŠENÍ POTŘEBNÉ PODPORY A POMOCI
- DOPORUČENÍ VHODNÝCH OPATŘENÍ
- PRAKTICKÁ INTERVENCE
 - zvolení vhodných komunikačních postupů
 - mentoring, supervize, mediace
- REVIZE A NASTAVOVÁNÍ PROCESŮ V ORGANIZACI
 - zvolení vhodných strategií a taktik pro eliminaci a prevenci
- MONITOROVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ AKTIVIT
- PREVENCE
 - systematické vzdělávání
 - adaptace nových zaměstnanců apod.

Adaptační proces nového zaměstnance

ADAPTAČNÍ PROCES NOVÉHO ZAMĚSTNANCE - ONBOARDING



- Součástí onboardingu je seznámení nového zaměstnance s pracovní náplní a podmínkami práce, vytváření vztahů ke kolegům, nadřízeným i k celé organizaci a formování pocitu sounáležitosti, zodpovědnosti a loajality k zaměstnavateli.
- Ruku v ruce se spokojeností a motivací přichází žádoucí pracovní výkon. Pokud je onboarding úspěšný, obohatí organizaci spokojený a perspektivní zaměstnanec.

ADAPTACE NOVÉHO ZAMĚSTNANCE NA PRACOVÍŠTI

- ✓ **Před nástupem**
Můžeme poslat firemní brožuru, časopis, informace o firmě, dokumenty k vyplnění, organizační strukturu firmy.
- ✓ **Přivítání**
Seznámení s kolegy, představení jeden druhému, krátký úvod o novém zaměstnanci.
- ✓ **Stůl**
Není nic otravnějšího než nastoupit do práce a nemít připravené pracovní podmínky.
- ✓ **Orientace**
Bloudit po chodbách, hledat kuchyňku a nesměle se ptát zatím „cizích lidí“, jestli je ta káva v dóze je erár nebo soukromé, není moc příjemné.
- ✓ **Patron**
Nejpoužívanější řešení je patron, mentor – kámoš, kolega.
Patron musí být dobře seznámen se svým úkolem a svojí rolí.
- ✓ **Školení**



Vzdělávání

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI PRO DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ V ORGANIZACI

- 1. Jak vypadám, jaká je moje image: První dojem je důležitý. Získání důvěry.
- 2. Co prezentuji: Za jakou autoritu mne považují, jako kdo se cítím, jak díky tomu působím.
- 3. Jaký mám cíl: Co očekávám, co chci a co nechci.
- 4. Jak se cítím a chovám: Zda dýchám a jak, plynulý dech je přirozený a příjemný.
- 5. Hlídám svůj neverbální projev.
- 6. Stručnost: Krátké, plynulé, spíše pomalejší věty s nižší hloubkou hlasu.
- 7. Srozumitelnost: Hlasitost projevu, jasné sdělení, nevracet se zpět.
- 8. Vnímat zda protistrana poslouchá a jak: Její neverbální, mimický projev a ochotu k otázkám a komunikace

Trojediný mozek



Mozkový kmen
(Plazí mozek)



Limbický systém
(Savčí mozek)



Neokortex
(Myslicí mozek)



Amygdala

Reakce na nejistotu může být podle strategie 3 U.

Útěk. Útok. Ustrnutí.

Kdybychom nemuseli řešit vážné životní situace, atrofuje nám schopnost je řešit a zvyknout na ně. Náročné životní situace nás připravují na ty ještě horší.

I menší nejistota nás psychicky poškodí, pokud nemůžeme svou činností ovlivnit události. Může přinést deprese, strach a řadu obtíží, které jsou na nejistotu navázány.

1. JAK SE NALADIT NA STEJNOU NOTU

1. Zrcadlení neverbální
2. Zrcadlení slov (opakování)
3. Empatie k řešení hlavních témat
4. Nejdříve se snažte pochopit, potom být pochopeni
5. Méně znamená více – méně slov, více jasných argumentů
6. Sebevědomí a sebehodnocení peera

2. JAK SE NALADIT NA STEJNOU NOTU

1. Práce s dechem
2. Plné soustředění
3. Odstranit parazitující zvuky
4. Sledovat neverbální komunikaci a soustředěnost posluchačů
5. Ovládnout trému
6. Posturologie a koordinace těla

Shrnutí

Závěr

Diskuse



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



STOPPER | stop šikaně
na pracovišti

Děkuji za pozornost!

www.stopper.cz