



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



**STOPPER** | stop šikaně  
na pracovišti

# MOBBING A KRIZOVÉ ŘÍZENÍ V PRAXI

**STOPPER**

**Systém trvalé ochrany a prevence pro eliminaci rizik násilí na pracovišti**

**PEER PRACOVNÍCI školení 2. vlna**

2022

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

[www.stopper.cz](http://www.stopper.cz)

## Bc. Petra Lhotáková, LL.M.



Lektor, mentor a metodik MPSV v projektech zabývajících se eliminací šikany na pracovišti veřejné správy „Důstojné pracoviště a STOPPER“. Působila jako vychovatelka v dětském domově. Nyní školní metodik prevence, asistent pedagoga v 8. třídě a učitelka v ZŠ Zruč nad Sázavou.

Od roku 1996 do roku 2015 policistka poukazující od roku 2007 na šikanu v bezpečnostních sborech. Zakladatelka Odborové aliance IZS z.s. sdružující příslušníky bezpečnostních sborů, bývalá ředitelka Mobbing Free Institut, z.ú., a vedoucí e-poradny obětem šikany.

Matka samoživitelka syna (12 let), v roce 2015 dostudovala UJAK – speciální pedagogika – vychovatelství, v roce 2019 dostudovala EUPSI – ochrana osoba a majetku.


Životní motto: „Skoč, křídla roztáhneš cestou.“ Ray Bradbury

## Obsah školení



- Strategie v získání úspěchu v peer podpoře
- Role peer pracovníka
- Krizová intervence
- Mediace
- Supervize
- Leadership – moc a autorita
- Prostředí na pracovišti
- Motivace
- Zodpovědnost
- Prezentační dovednosti
- Rétorika
- Schopnost učit

# ROZVOJ KOMPETENCÍ PEER PRACOVNÍKA

Patologické jevy na pracovišti Komunikace Role peer pracovníka	{	<b>E-LEARNING 6 H</b>	
		<b>PREZENČNÍ 8 H</b>	
Řešení patologických jevů na pracovišti	{	<b>E-LEARNING 5 H</b>	
		<b>PREZENČNÍ 8 H</b>	 <b>ZDE JSME</b>
Mentoring Lektorská činnost			

# **E-LEARNING** **opakování**

# OBSAH E-LEARNINGU

1. Řešení konfliktu
2. Etika
3. Základy krizové intervence
4. Základy supervize
5. Základy mediace
6. Leadership
7. Motivace
8. Syndrom vyhoření
9. Prezentační dovednosti



# Role PEER / STOPPER pracovníka

PODPŮRNÁ – PORADENSKÁ –  
DIAGNOSTICKÁ – INTERVENČNÍ –  
IMPLEMENTAČNÍ – PREVENTIVNÍ S  
VYUŽITÍM PRVKŮ SUPERVIZE A MEDIACE U  
PEER PRACOVNÍKŮ

# 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





# VAŠE ROLE STOPPERA / PEER pracovníka



*PRACOVNÍ SEŠIT*

Jaká je Vaše konkrétní role STOPPERA / PEER pracovníka ?

Jaká jsou očekávání Vaše i ostatních?

Jaká je Vaše způsobilost a kompetence?



**PEER / STOPPER**

**PODPORA A DOPORUČENÍ**

# OZNÁMENÍ / PŘÍBĚH

## Váš plán a Vaše možnosti

### Podpůrná a poradenská pomoc:

- podpora v krizové situaci,
- doporučení PRO,
- psychologická,
- resilienční,
- péče o vztahy,
- nápravná opatření.

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



**PRACOVNÍ SEŠIT**



# PODPŮRNÁ A DOPORUČJÍCÍ ČINNOST PEER PRACOVNÍKA

Podpora, doporučení a komunikace peer pracovníka je **závislá na cílové skupině**. Jinak bude probíhat komunikace s klientem, jinak s organizací. Peer pracovník pracuje s citlivými daty a zásady komunikace i podpory se budou různit dle jeho zaměření. Poskytuje podporu, doporučuje organizaci co nejvhodnější postupy v souvislosti se zjištěními. Pozoruje dynamiku pracoviště a rozpoznává patologické jevy iniciátorů mobbingu, které vyhodnocuje pro další doporučení.

PODPŮRNÁ A  
DOPORUČJÍCÍ  
KOMUNIKACE S  
OZNAMOVATELEM

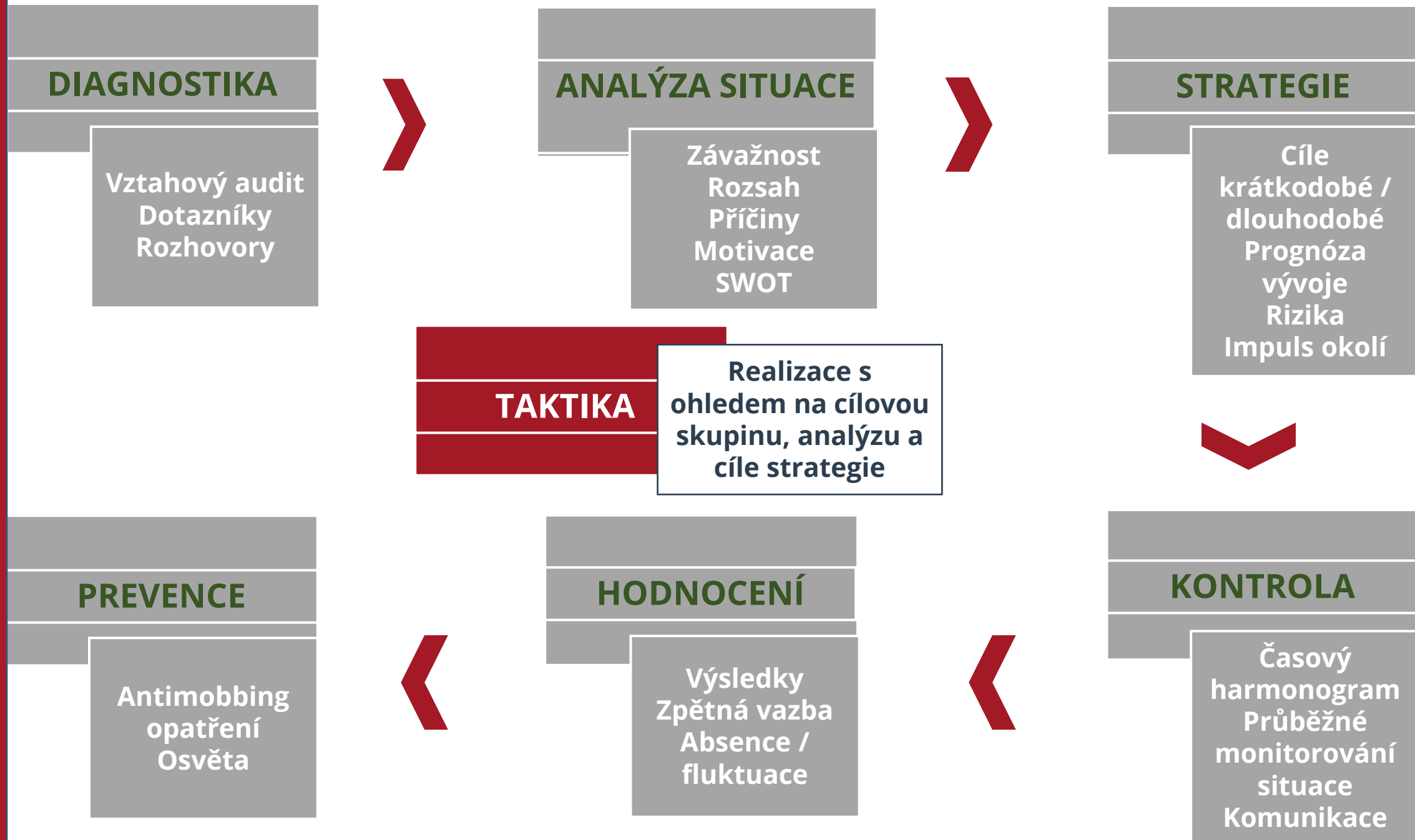
KOMUNIKACE S  
ORGANIZACÍ V RÁMCI  
DOPORUČENÍ A  
NÁSLEDNÉ  
IMPLEMENTACE

KOMUNIKACE DLE  
DYNAMIKY KRIZE S  
KOLEKTIVEM A  
TÝMEM

KOMUNIKACE PŘI  
VZDĚLÁVÁNÍ  
DALŠÍCH  
ZAMĚSTNANCŮ

**PEER / STOPPER**

**DIAGNOSTIKA**



# SITUAČNÍ INVENTURA

## Diagnostika:

- oznamovatel,
- vztahy na pracovišti – týmová práce – vztahové souvislosti,
- firemní kultura – pracovní prostředí,
- pracovní a organizační procesy.

## Formy diagnostiky:

- rozhovory,
- dotazníky,
- supervize,
- stínování,
- pozorování.

## Analýza: SWOT



Ot. 5. Byl/a jste svědkem či přímo vystaven/a některým z níže uvedených jednání na tomto pracovišti? Označte všechny relevantní odpovědi. Pokud jste účastníkem ani svědkem nebyl/a, označte pouze možnost „ne“.

		Účastník	Svědek	Ne
1	Nemožnost vyjádřit svůj názor bez možného rizika odplaty	1	2	3
2	Neustálá kritika práce, případně soukromí	1	2	3
3	Neřešení konfliktů, nezájem o vysvětlení	1	2	3
4	Vyvolávání konfliktů na pracovišti / rozděluj a panuj	1	2	3
5	Nejasná / mlživá komunikace	1	2	3
6	Manipulace s informacemi – zadržování, zkreslování apod.	1	2	3
7	Neustálé přerušování, komentáře, narážky a zesměšňování	1	2	3
8	Odmitavý postoj verbálně i neverbálně	1	2	3
9	Zpochybňování a znevažování pracovního výkonu	1	2	3
10	Umělé vyvolávání strachu a přehnaného napětí na pracovišti	1	2	3
11	Nabádání kolegů nebo špatné poznámky za zády	1	2	3
12	Očernování u nadřízeného či kolegu	1	2	3
13	Protěžování určitých pracovníků	1	2	3
14	Vyčlenění z kolektivu	1	2	3
15	Pomluvy, fámy, intriky	1	2	3
16	Křik, nadávky, ponižující narážky	1	2	3
17	Degradování a ponižování	1	2	3
18	Diskriminace (věková, rasová, genderová apod.)	1	2	3
19	Sociální a pracovní izolace	1	2	3
20	Nerovnoměrné rozdělování práce	1	2	3
21	Přilís velký tlak na výkon	1	2	3
22	Nedocení výkonu vaší práce vedoucí ke ztrátě sebevědomí	1	2	3
23	Zadávání nesmyslných pracovních úkolů, popřípadě nezadávání žádných	1	2	3
24	Ztížení pracovního růstu či studia	1	2	3
25	Nerovné finanční či bodové hodnocení	1	2	3
26	Záměrné vyhledávání chyb	1	2	3
27	Nejasná organizační struktura, kompetence, popis práce	1	2	3
28	Neoprávněné výtky či výtýkací dopisy bez dalšího vysvětlení	1	2	3
29	Vyhrožování, zastrašování / i nepřímé	1	2	3
30	Znevažování rozhodnutí	1	2	3
31	Ukládání povinnosti neodpovídajících vaší kvalifikaci	1	2	3
32	Na práci zaměstnance je nahlíženo špatným a zkreslujícím způsobem	1	2	3
33	Stálý emocionální tlak	1	2	3
34	Nucení vykonávat fyzicky náročnou práci	1	2	3
35	Sexuální obtěžování	1	2	3
36	Další / jiné prosím vypíšte:	1	2	3

**PEER / STOPPER**

**INTERVENTENCE**



# KRIZOVÁ INTERVENCE

Zaměření na okamžitou podporu při zvládnání náročných životních situací, které představují neúnosnou psychickou zátěž, jež například mobbing a nezdravé pracovní vztahy způsobují.

Krátkodobá pomoc s dlouhodobějším sledováním, která končí v momentě stabilizace situace a nastavení zdravého pracovního klimatu.





# CO JE KRIZE

Krise je změna, která patří k životu a může se týkat všech jeho oblastí. Abychom touto situací dobře prošli a zvládli ji, potřebujeme někdy pomoc od někoho nezávislého, možná i odborníka.

**O krizi můžeme říci, že je:**

- součást kontinua lidského bytí,
- přechod od starého k novému,
- zároveň nebezpečím i příležitostí,
- tlak na změnu,
- výraz pro extrémní psychickou zátěž,
- nebezpečný stav, životní událost,
- rozhodný obrat v léčbě.

# INTERVENČNÍ TRÉNINK

1. Bezpečné a důstojné prostředí
2. Navázání vztahu
3. Zakázka
4. Posouzení situace
5. Pravidla intervence, časový limit, hranice
6. Konstruktivní vedení rozhovoru
7. Identifikace hlavních problémových oblastí
8. Individuální strategie ke zvládnutí krize
9. Aktivní zapojení klienta
10. Překonávání překážek, resilience
11. Kontrola, monitoring, vyhodnocení



**PRACOVNÍ SEŠIT**



# SPECIFICKÉ ZNAKY KRIZOVÉ INTERVENCE

- **Okamžitá pomoc** (poskytnutí pomoci by mělo být tak rychlé, jak je to jen možné)
- **Redukce ohrožení** (utváření emocionální podpory, zajištění pocitu bezpečí, diskrétnost)
- **Koncentrace na problém „tady a teď“** (analýza historie krize v souvislosti s pracovní historií zaměstnance, je potřebná pro porozumění podstaty a hloubky krizových reakcí, ale krizová intervence jako taková se zaměřuje na aktuální situaci a aktuální problém)
- **Intenzivní kontakt PEER pracovníka se zaměstnancem** (stanovení četnosti kontaktů, písemné „vypsání se“ k situaci v případě ostychu nebo počáteční nedostatečné důvěry v PEER pracovníka)



# KRIZOVÁ INTERVENCE V PRAXI

- poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí,
- usnadnění komunikace,
- podpora ventilace emocí,
- konfrontace s realitou a eliminace tendencí k odmítání a zkreslování reality,
- identifikace „nejdůležitějšího“ problému, který je nutno řešit,
- odhalení skryté „zakázky/agendy“,
- zhodnocení dosavadních adaptačních mechanismů a využití efektivních adaptačních mechanismů,
- mobilizace zdrojů pomoci,
- vytvoření plánu pomoci.



# SPECIFICKÉ ZNAKY KRIZOVÉ INTERVENCE

- **Okamžitá pomoc** (poskytnutí pomoci by mělo být tak rychlé, jak je to jen možné)
- **Redukce ohrožení** (utváření emocionální podpory, zajištění pocitu bezpečí, diskrétnost)
- **Koncentrace na problém „tady a teď“** (analýza historie krize v souvislosti s pracovní historií zaměstnance je potřebná pro porozumění podstaty a hloubky krizových reakcí, ale krizová intervence jako taková se zaměřuje na aktuální situaci a aktuální problém)
- **Intenzivní kontakt PEER pracovníka se zaměstnancem** (stanovení četnosti kontaktů, písemné „vypsání se“ k situaci v případě ostychu nebo počáteční nedostatečné důvěry v PEER pracovníka)



# FENOMÉN VLIVU SYNDROMU VYHOŘENÍ

Syndrom vyhoření je psychologický plíživý proces sílící v čase.

Vyskytuje se nejvíce v profesích s osobním kontaktem s lidmi. Má zásadní vliv na psychiku osobnosti s přímým dopadem na lidské jednání, schopnost osobní sebereflexe a osobní kontroly v konfliktních situacích.

Zásadní vliv na syndrom mají:

- smysl,
- mezilidské vztahy,
- tlak na výkon,
- prostředí a podmínky,
- životní styl.



# PEER / STOPPER

## IMPLEMENTACE





# IMPLEMENTACE OPATŘENÍ V PRAXI

- reakce na krizovou situaci a realizace opatření,
- spolupráce Peera na jednotlivých oblastech podpory – doporučení, krizová intervence, diagnostika, podpora, implementace, prevence,
- realizace plánu a zvolených aktivit – podpora oznamovateli, týmu, vedení, agresorovi,
- vytváření podpůrných opatření, materiálů, pravidel,
- kontrola a monitoring, vyhodnocení,
- prevence a další plánování.

# RESILIENČNÍ TRÉNINK V PRAXI

- akceptace a orientace na hledání řešení – motivačně, kognitivně, emocionálně,
- zaujmout stanovisko, vymezení se,
- trénink asertivního chování, sebereflexe a objektivita - viz. SWOT,
- předcházení útoků, ochrana, obrana,
- příčiny a důsledky / akce – reakce,
- faktická pomoc – důkazy,
- rozpoznání vědomého či nevědomého mobbingu,
- využití psychosociální pomoci, emoční stability,
- podpora v proaktivním přístupu, písemných formulacích,
- zdrojování – podpora v osobních kompetencích, sociálních i pracovních zdrojů,
- vytváření podporujícího prostředí.



**PRACOVNÍ SEŠIT**

# PEER A PRVKY SUPERVIZE

**Zaručovat dobrou úroveň práce v dané odbornosti.**

Do řídicí funkce klasické supervize spadá hodnocení a posuzování pracovního výkonu. Cílem je pochopení profesionálních hodnot.

**Vzdělávací funkci plní supervize předáváním zkušeností z dobré praxe.**

**Cílem je rozvoj osobnosti.**



Úkolem Peera / STOPPERA je role:

- podpůrná,
- kontrolní,
- vzdělávací.



# SEBENAPLNŮJÍCÍ PŘEDPOVĚĎ

**Fenomén, kde očekávání budoucích událostí vede k chování, které zapříčiní, že se daná skutečnost opravdu stane.** Vztahuje se jak k přístupu člověka k sobě samému, tak k hodnocení jiných osob, očekávání událostí atd.

- Pokud jsou očekávání negativní, jedná se o Golemův efekt, očekávání pozitivní se označují jako Pygmalion efekt.
- Pokud manažer očekává od svých podřízených dobré výsledky a věří tomu, že jich skutečně dosáhnou, pak jsou jeho podřízení skutečně efektivnější.

# PROČ NEMÁM ÚSPĚCH

Peer pracovník může díky projektu STOPPER pomoci objasnit pracovníkovi jeho dilema, nastavit jeho individuální podporu a najít nejen původ problému, ale i nástin jeho řešení.

Neboť jen spokojený zaměstnanec je schopný efektivně pracovat k radosti nejen své vlastní, ale také kolektivu a nakonec i vedení.



# PEER A PRVKY MEDIACE



Zásah do konfliktu třetí, neutrální stranou, která pomáhá konfliktním stranám ve vedení nebo řešení jejich sporu – vyjednávání za účasti neutrální osoby. Neutrální osoba na sebe při mediaci bere tíhu procesu vyjednávání – rozhoduje o tom jakým způsobem bude vyjednávání probíhat a nese za proces vyjednávání odpovědnost.

Kontrola nad výsledkem vyjednávání a odpovědnost za rozhodnutí o věcné stránce řešení zůstává plně na straně účastníků vyjednávání.

# MEDIACE V PRACOVNĚPRÁVNÍCH SPORECH

- Klasická mediace má za úkol **stanovení pracovních podmínek, úpravu vzájemných vztahů a podmínek k zaměstnávání.**
- Často jsou mediovány rozpory při ukončování pracovního poměru, neshody v týmu, šikana či obtěžování na pracovišti.
- Specifika pracovněprávní mediace jsou ve vztazích a v procesech.
- **Mediační proces** musí respektovat citlivost pozic a vztahů na pracovišti a dbát na neutralitu. Mediátoři jsou vyškolení odborníci na danou problematiku.

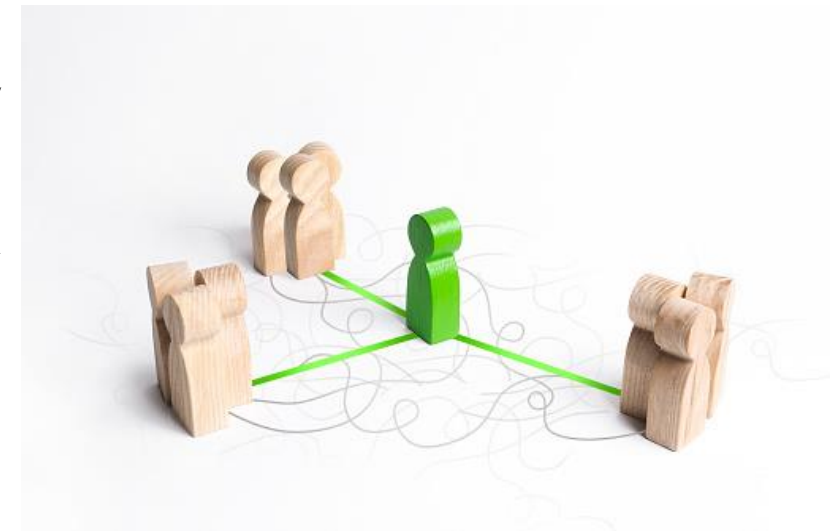




# ROLE MEDIÁTORA / PEER PRACOVNÍKA

Mediátor v procesu mediace zastává roli prostředníka (PEER pracovníka), který stanovuje program a pravidla pro průběh jednání a dohlíží na to, aby byla dodržována. Je vhodné si je určit hned na začátku procesu, nežli později v případném rozčilení stran sporu.

- Mediátor za žádných okolností neprojevuje svůj názor k vyjádření některé ze stran, zachovává tedy nestrannost a neutrální přístup vzhledem ke klientům.
- Povzbuzuje účastníky procesu ke sdělování informací, případně jim je pomůže shrnout.
- Mediátor musí zachovávat respekt ke stranám a do ničeho je nenutí, podporuje je k vyjádření a přijetí vlastních rozhodnutí.



# PEER / STOPPER

## PODPORA U LEADERSHIPU A SOCIÁLNÍ INTEGRACE

# ROZDÍL MEZI KONFRONTACÍ A DISKUSÍ

## KONFRONTACE:

- Debata, která primárně nehledá řešení.
- Zabývá se především rozdíly v názorech.
- Brání jednotlivé argumenty a hypotézy.
- Přesvědčuje, předepisuje, dogmatizuje.
- Nemění své postoje.

## DISKUZE:

- Sleduje celek, který spojuje části.
- Chce vidět vazby mezi částmi.
- Pokládá otázky a hledá řešení.
- Naslouchá a vede ke vzájemné shodě.
- Mění a obohacuje svůj pohled.

# JAK VEDE DOBRÝ LÍDR

## KOUČOVÁNÍ:

Vysvětlování  
Ukázky, příklady  
Dotazování na řešení  
Trénování  
Povzbuzování

Podřízený:

- stále se učí
- málo sebejistý
- neumí sám
- slabý

## PARTICIPACE:

Naslouchání  
Společné řešení  
Vyjednávání  
Diskuse  
Kooperace

Podřízený:

- schopný
- nepřiliš ochotný
- nesamostatný
- nejistý

## DIREKTIVA:

Přikazování  
Kontrola  
Úkoly  
Pravidla, směrnice  
Vedení a formování

Podřízený:

- nový
- nejistý
- neschopný
- neochotný

## DELEGOVÁNÍ:

Pouze vyžádané rady  
Iniciativa  
Monitorování  
Samostatnost  
Odbornost

Podřízený:

- schopný
- ochotný
- prověřený
- sebejistý
- profesionál

Aktivita řízená silně leadrem

Aktivita řízená společně nebo podřízeným

# PROSTŘEDÍ NA PRACOVÍŠTI: DOMINANCE

Dominance je v psychologii vlastnost lidí, kteří se rádi ujímají vedení kolektivu.

Dominantní jedinci jsou sami o sobě energičtí, aktivní při řešení všeho, rozhodování za kolektiv a jeho řízení a patří v kolektivu k těm nejsilnějším.

Kolektiv se dominanci podřídí, což může, ale nemusí znamenat, že dominátora respektují a uznávají jako osobnost. V přítomnosti jiných dominantních jedinců dochází ovšem k souboji mezi nimi.

Dominantní lidé jsou někdy:

- agresivní,
- nesnášejí odpor – vyhrazují si vlastní prostor,
- neuznávají názor druhého,
- mohou dobře motivovat, ale nejsou si toho vždy vědomi.



# PROSTŘEDÍ NA PRACOVIŠTI: VYHOVĚNÍ

Vyhovění je soubor vlastností bez vyšší míry vlastního názoru jednotlivce, bez potřeby názorově se konfrontovat, zastávat vlastní postoj. Může se jednat o psychologickou potřebu služby až oběti. Sociální potřeba být potřebný, užitečný. Služba je tímto životní rolí, kterou si jedinec více či méně uvědomuje.

Lidé s potřebou vyhovění:

- mají vyvinutou silnou empatii,
- citlivost a oddanost,
- zastávají roli utěšitelů,
- jejich služba není vždy zcela doceněná,
- na jejich chování se často parazituje.



# PROSTŘEDÍ NA PRACOVÍŠTI: VYHÝBÁNÍ SE

Lidé s výraznými sklony neochoty a špatného přizpůsobování na změny mohou zažívat dlouhotrvající pocity neschopnosti, a proto jsou extrémně citliví na to, co si o nich druzí myslí.

To může vést až k sociálnímu vyčleňování a frustraci.

Lidé s touto fixací často ostražitě hodnotí počínání a výrazy tváře těch, se kterými přichází do kontaktu. Jejich chování může vyvolat i posměch nebo vyčleňování, které potvrzuje jejich sebepochybnosti. Na kritiku mohou reagovat útokem nebo útekem.

Vyhýbaví lidé někdy:

- mají nízké sebevědomí, ať jsou introverti nebo extroverti,
- pocit osobní neschopnosti vyvolá lenost nebo prokrastinaci,
- tito lidé často vyhledávají lehčí úkoly, které vyzdvihují jako náročné.



# PROSTŘEDÍ NA PRACOVÍŠTI: WIN-WIN

Win-win je způsob rozhodování nebo řešení sporů.

Označuje takový výsledek, na který jsou schopny přistoupit všechny zúčastněné strany.

Optimální způsob řešení sporu je dohoda ve smyslu všestranného vítězství, tedy konsenzus.

Každá ze stran opustí vizi své verze řešení a hledá se průsečík neboli třetí formu řešení situace.

Lidé se schopností k řešení win-win:

- win-win – neznamená vyhovět ihned,
- hledají se dobrá, dlouhodobá řešení,
- jde o formu vyjednávání a empatie,
- nedominující, diskuzní forma.





# INTEGRACE

Sociální integrace – je proces začleňování člověka do společnosti,  
– je oboustranný psychosociální proces sblížování.

Je to schopnost člověka naučit se správně sžít a identifikovat se s kolektivem a jeho požadavky.

Integrace probíhá při dobrém výběru své sociální a kolektivní role. Když jednatelce zná své schopnosti a správně si nadefinuje svou pozici v pracovním prostředí.

Lidé se schopností integrace:

- mají ochotu a sociální schopnost,
- znají sami sebe,
- jsou přizpůsobiví a reagují dobře na změny,
- chápou důležitost celku a jeho výhody.



# PEER / STOPPER

PODPORA U MOTIVACE A  
ODPOVĚDNOSTI

# TEORIE LIDSKÝCH POTŘEB

**5) POTŘEBA SEBEREALIZACE**

**4) POTŘEBA OCENĚNÍ A UZNÁNÍ**

**3) SOCIÁLNÍ POTŘEBY**

**2) POTŘEBA BEZPEČÍ A JISTOTY**

**1) FYZIOLOGICKÉ POTŘEBY**

# POTŘEBA BEZPEČÍ A JISTOTY



## Na druhém stupni pyramidy:

- Ohrožení života – bezpečnost.
- Extrémní teploty – zima, horko na pracovišti.
- Světlo – temné podmínky zvyšují stres a agresi.
- Hluk – zvýšená hladina hluku působí negativně na nervovou soustavu člověka, samozřejmě s trvalými dopady na zdraví.

**V okamžiku, kdy je uspokojena potřeba bezpečí a jistoty, je možný posun na úroveň sociálních potřeb.**

# SOCIÁLNÍ POTŘEBY



## Na třetím stupni pyramidy:

- Sociální vztahy – vytváření dobrých sociálních a vztahových vazeb.
- Přátelská atmosféra – dává silné důvody překonat jiné případné těžkosti.
- Potřeba mít individuální vztah, osobní vazbu – přátelství.
- Potřeba být součástí komunity/týmu – seberealizaci v týmu.
- Potřeba mít sociální zpětnou vazbu – najít v komunitě svou hodnotu.

**Člověk má potřebu zažívat skupinové (kolektivní) myšlení a cítění.**

# POTŘEBA OCENĚNÍ A UZNÁNÍ

## K povzbuzení zaměstnanců použijte například:

- pochvalu za důležité pracovní momenty,
- individuální bonusy,
- osobní důvěru s možností většího rozhodování,
- možnost zařídit si podle svých představ své pracovní místo,
- odměny za zvláštní pracovní přístup,
- povýšení zaměstnance,
- vzdělávací programy – dle výběru,
- možnost volby pracovních výhod,
- úprava pracovní doby – home office,
- den placeného volna.

# POTŘEBA SEBEREALIZACE



## Na pátém stupni pyramidy jsou:

- Seberealizace – praktické využití nabytého statusu osobnosti (zadání osobních, samostatných větších úkolů).
- Uplatnění talentu – touha po nesmrtelnosti ve vytvořeném díle (umožnění patentů, osobní angažovanosti v rozvoji firmy).
- Naplnění „poslání“ svého já – proaktivnost ve vytváření vlastních cílů (proškolování vlastních následovníků, vytváření nadčasových lidských hodnot, důstojnosti, respektu a úcty k dědictví).

**Nejvyšší nezištný motivační level, nehrají roli peníze, ale lidské či životní hodnoty.**

**EDUKAČNÍ PEER PODPORA**

PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI  
RÉTORIKA  
SCHOPNOST UČIT



# JAK PŮSOBIT SLOVEM

- práce s dechem,
- pohled do očí,
- koordinace těla,
- ovládnutí trémy,
- být sám sebou,
- lehká dávka humoru,
- nevyčerpat posluchače.



- hlasitost,
- artikulace,
- výslovnost,
- rychlost řeči,
- plynulost,
- frázování,
- chyby v řeči.

# JAK SE UDRŽET V POZORNOSTI

- Uvolnění se – soustředit se na dech.
- Tréma je přirozená – zapojte humor.
- Udržet pozornost na záměru.
- Pracovat s emocemi – pozorovat a akceptovat vše, co přichází.
- Koncentrovat se na obsah, neztratit nit.



# 10 ZÁSAD SEBEPREZENTACE

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1) Jak vypadám, moje image:           | První dojem, kam na první pohled zapadám.  |
| 2) Co prezentuji:                     | Za koho se považuji, jako kdo se cítím, jako kdo působím.                            |
| 3) Jaký mám cíl:                      | Co očekávám, jasné vize toho, co chci sdělit.  |
| 4) Jak se cítím a chovám:             | Zda dýchám. Plynulý dech je při přirozeném projevu velmi důležitý neverbální projev. |
| 5) Stručnost:                         | Krátké věty rychle vedoucí k cíli.   |
| 6) Srozumitelnost, plynulost:         | Hlasitost projevu, jasné sdělení, nevracet se k zapomenutému.                        |
| 7) Vnímat, zda protistrana naslouchá: | Její neverbální, mimický projev a ochota k otázkám.                                  |
| 8) Nepomlouvat:                       | Když něco sděluji, sděluji to na kladných příkladech.                                |
| 9) Nestěžovat si:                     | Vynechte všechna negativa z vnějších i vnitřních podnětů.                            |
| 10) Závěr s výstupem:                 | Nezapomenout na jasný výstup.  |

# RÉTORIKA

**Schopnost formulovat projev tak, aby byl po formální i obsahové stránce příjemný a srozumitelný.**

OBSAHOVÁ STRÁNKA:

- správné rozvrhnutí sdělení

FORMÁLNÍ STRÁNKA:

- intonace, výslovnost, tempo řeči, délka vět



# JAK PŘEKONAT TRÉMU

**Pečlivá příprava na vystoupení** či jinou zkouškovou situaci a nácvik.

**Voda!** Trémou vysychají ústa. Je vhodné je svlažit.

Opakujte si povzbuzující formulku, např. „Zvládnou to“ nebo „Půjde to“.

**Naučte se tzv. „stop techniku“.** Když se objeví vzájemně se potvrzující katastrofické myšlenky, řekněte třeba i nahlas „stop“, představte si příjemnou krajinu a opakujte si výše zmíněnou formulku.



**PEER / STOPPER**

**PREVENCE**

# PREVENCE



## PRACOVNÍ SEŠIT

- nastavení a seznámení s rolí a funkcí PEER pracovníka v organizaci,
- včasné zachycení krizových aspektů a omezení rizik,
- průběžné a praktické využívání rolí Peera v supervizních, mediačních i edukačních aktivitách,
- podpora partnerského postoje a týmové spolupráce,
- zavádění navržených změn, komunikačních postupů a preventivních opatření,
- průběžná péče o dobré vztahy na pracovišti,
- zlepšení firemního prostředí,
- vzdělávání - všech cílových skupin v organizaci,
- využití sociální integrace a začleňování nových pracovníků.



**Shrnutí**

**Závěr**

**Diskuse**





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



**STOPPER** | stop šikaně  
na pracovišti

---

# Děkuji za pozornost!

[www.stopper.cz](http://www.stopper.cz)