

MVŠO

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC



Manažerská psychologie a krizová komunikace

Martin Fink

martin.fink@mvso.cz

Požadavky k zápočtu 1

Seminární práce

- Rozsah práce: 6 až 10 normostran
- Termín pro odevzdání : 16.1.2022
- Téma:
 - a. shrnutí dobré/špatné praxe přístupů, kdy vedoucí pracovník využil poznatků psychologie pro organizaci práce, týmu, obchodních vztahů atp., což mělo kladné/záporné dopady na výkon firmy/ziskovost/spokojenost zaměstnanců či obchodních partnerů (pojednání formou případové studie),
 - b. odhalení a rozbor dobré/špatné praxe krizové komunikace, nastínění ideální strategie.

Možnost „a“ je zcela volná a bude tedy vycházet z Vašich zkušeností, pro variantu „b“ jsou k nabídce následující případy krizové komunikace (viz další slide).

Vydáte-li se cestou „b“, nenechte se, prosím, omezit pouze na tyto události a věnujte se případně vlastnímu tématu, se kterým se Vám bude dobře pracovat.

Požadavky k zápočtu 2

Témata „b“:

1. Provozovatel balíkové služby zjistí, že doručovatel ve Staré pace od jara házel balíky pro své sousedy do jámy v lese. Někdo to odhalil a objevují se první zmínky na sítích. Jak se k tomu postaví komunikační oddělení firmy (navenek i interně)?
2. Pád mostu ve Studénce a havárie vlaku (2008): osm mrtvých, 95 zraněných, neslýchané vlakové neštěstí. Jak událost České Dráhy komunikovaly? Počíňaly si dobře?
3. Hoří podmořské ložisko ropy a zemního plynu v Mexickém zálivu. Zodpovědná je těžařská firma (odkaz) která říká, že požár je pod kontrolou. Je to šťastná komunikační strategie? Jak událost komunikačně řešit (v rámci PR i krizovou komunikací uvnitř firmy)? Snad jako ještě lepší příklad komunikační strategie poslouží okolnosti vztahující se k ropné havárii plošiny provozované firmou BP Oil (odkaz).
4. Rozbor komunikační kampaně Kanceláře prezidenta republiky při náhlé hospitalizaci Miloše Zemana v roce 2021: návrh vhodné komunikační strategie a srovnání s realitou.
5. Na olympijského krasobruslaře dva dny před finále praskne, že existuje 5 let staré video, kde si dělá legraci z postižených lidí. Navrhněte optimální komunikační strategii pro mírnění mediálního tlaku (opět PR i uvnitř týmu).
6. Provozujete IT firmu hlídající data o zdravotním stavu milionu klientů. Polovina unikne a je k mání na deepwebu. Co k tomu řeknete a jaká bude strategie? Jak informujete zaměstnance?
7. Facebook files 2021 (externí i interní komunikace).

Obsah hodiny

- **Self-management**
- **Psychologické aspekty podnikání**
- **Technické prostředky a média v krizové komunikaci**

Self-management

Definice

„sebeřízení“, seberegulace

- Brichcín (1999) uvádí, že k označení seberegulace používáme množství termínů, které se obsahově prolínají. Jedná se o termíny jako sebevedení, self-management, sebekontrola, vůle, chtění, atd
- *Seberegulace je snaha změnit vlastní myšlenky, cítění a chování ve vztahu k vyšším cílům (Carver a Scheier,1998)*
- *Self-management je úsilí jedince kontrolovat své chování a to jak v životě, tak i v práci. (Mils,1983; Gerherd, 2007)*

F-ce self-managementu

- **sebepoznání**
- sebeuvědomění
- sebeakceptování (což se dá vyjádřit jako citový vztah k sobě samému, mám se rád, vím, jaký jsem, kdo jsem, co dokážu a je to výchozí koncepce sebeuplatnění)
- **sebepojetí**
- sebeuplatňování (sebeplánování, sebeorganizování, sebemonitorování a sebehodnocení)
- **seberozvoj.**

SEBEPOZNÁNÍ

„Sebepoznání je počátkem vší moudrosti“ (Kant)

- Komplikovaný proces
- Možná omezení:
 - nepochopení
 - rutina a návyky
 - silné, intenzivní prožitky
- Pozitivně na člověka působí, když se naučí přijímat a uznávat sebe sama takovým, jakým skutečně je.

SEBEPOZNÁNÍ: metody

- Pravidelná registrace a pravidelná úvaha
- Deník
- Poznávání sebe sama prostřednictvím jiných lidí
- Introspekce
- SWOT analýza
- Johariho okno

Johariho okno (mřížka) 1

		vnímání sama sebe	
		známé	neznámé
vnímání jinými lidmi	známé	otevřená aréna	slepý bod
	neznámé	skryté území, fasáda	neznámo, nevědomí

Johariho okno (mřížka) 2

- **Otevřená aréna** se týká věcí, které jsou známy mně i jiným lidem. Čím více toho víme o sobě a odhalíme ostatním, tím větší část osobnosti je poznatelná jinými a tím je také možná lepší komunikace.
- **Slepá skvrna** je ta část osobnosti, kterou si nejsme schopni sami dost dobře uvědomovat, ale jiní lidé tuto část osobnosti vnímají jasně. Jsou to určité stereotypy a návyky, které už nejsou pod dobrou kontrolou, ale které vytvářejí navenek určité charakteristiky a které mohou být jinými lidmi vnímány negativně. Já sám si jich nemusím být vědom.
- **Skryté území** zahrnuje intimní oblast, kterou se jedinec snaží uchovat nepoznanou pro jiné lidi, své zakázané území, jež může zahrnovat i určité neřesti, o nichž jedinec ví a které si uchovává jako poznání jen sám pro sebe.
- **Neznámé** je ta oblast, která zahrnuje nevědomí, oblast, jež není známá ani jedinci samotnému, ani jiným lidem.

SEBEPOJETÍ 2

- Sebeocenení a vědomí JÁ vytváří základ pro **sebepojetí**
- **stabilizační mechanismus**, jenž začíná jako obraz sebe sama v očích jiných lidí, který se pak stává obrazem sebe samého a vytváří také určitá kritéria pro to, jaký mám být a jaký jsem a také jaký chci být
- podstatným znakem vytváření sebepojetí je **sociální podmíněnost**

SEBEPOJETÍ: pojmy

- **Já**
- **Sebevědomí:** produkt citového vztahu ke své hodnotě v porovnání s určitými sociálními normami
- **Aspirační úroveň:** odhad svého vlastního potenciálu v určitých schopnostech, znalostech či dovednostech
- **Pocit (komplex) méněcenosti**
- **Sebeocenení**

SEBEVÝCHOVA A SEBEROZVOJ

- Většina lidí je určitým způsobem na sebevýchově zainteresována, má snahu být lepšími, lépe využívat své možnosti, lépe se přizpůsobovat sociálnímu prostředí, udržovat své duševní zdraví, přibližovat se svému ideálnímu JÁ.
- Je však málo jedinců, kteří by **vědomě** zlepšovali svou pozornost, paměť, myšlení, představitivost či emoce.
- Pokud dochází ke zlepšování některých psychických funkcí, pak se to děje spíše **spontánně a nevědomě**.

Důvody:

- nedostatek sebekázně
- neuvědomění si možného pozitivního, konkrétního a prakticky uplatnitelného výsledku

SEBEVÝCHOVA A SEBEROZVOJ

- Koncentrace pozornosti
- Rozvoj paměti a zvýšení efektivity učení
- Autoregulace myšlení, pozitivní myšlení
- Rozvoj představivosti, fantazie a tvořivosti
- Autoregulace emocí a pozitivní naladění
- Organizace práce a time-management
- Sbírání informací a vytváření osobního informačního systému
- Myšlenkové mapy
- Racionální čtení
- Životospráva

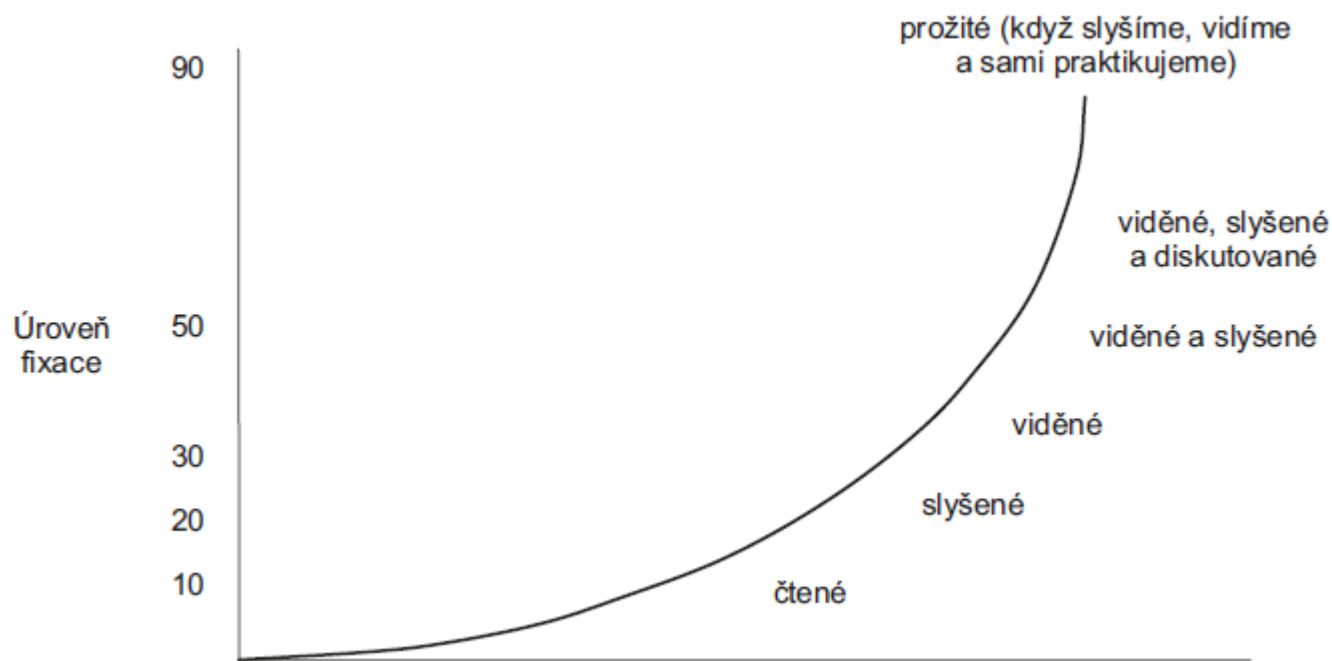
KONCENTRACE POZORNOSTI

- Dobrá koncentrace pozornosti je nezbytná pro jakoukoliv efektivnější činnost
- Koncentrace pozornosti znamená, že v koridoru našeho vnímání je pouze jeden objekt, takže **současně vědomě vykonáváme pouze jednu činnost**

Další důležité podmínky koncentrované činnosti:

- Menší objemy činnosti
- Trpělivost
- Pravidelnost
- Rytmus

ROZVOJ PAMĚTI A ZVÝŠENÍ EFEKTIVITY UČENÍ



Vztah mezi formou vnímání a množstvím zapamatovaného

ROZVOJ PAMĚTI A ZVÝŠENÍ EFEKTIVITY UČENÍ: cvičení

- **koncentrované vnímání** nějakého objektu (např. obraz) po dobu jedné až dvou a v další fázi pak snaha co nejdůvěrohodněji a nejdětailněji popsat celý obraz;
- docela běžné **memorování krátkých textů**
- doporučuje se **cvičit paměť každý den**, například v souvislosti s učením se cizím jazykům;
- pro rozvoj paměti je také důležité to, jak umíme **číst** (je dobré zvykat si číst aktivně, se záměrem zapamatovat si to, co čteme, ale také přitom umět uplatňovat selektivní přístup)
- **metoda SQ3R** (SQ3R je zkratka anglických názvů pro pět fází osvojování si informací: Survey – ucelená představa, Question – kladení otázek, Read – čtení, Revise – opakování přečteného, Review – prověřování osvojených znalostí)
- nebo jiná varianta **PQRST** (Preview – přehled, Question – otázka, Read – čtení, Self-recitation – opakování, Test – zkouška).

AUTOREGULACE MYŠLENÍ

Myšlení je zobecňující a zprostředkované poznání

Je možno rozlišit několik možných postupů při strategickém řešení problémů:

- **riskantní** – dá se říct, že bez dostatečné informovanosti, pokusem a omylem (často u lidí, u nichž převažuje neofilie nad neofobií);
- **konzervativní** – rigidní uplatňování zaběhnutých postupů myšlení, už dříve ověřených, bezrizikových (v tomto případě převažuje neofobie nad neofilií), tento postup je obtížnější, protože hledá všechny možné varianty;
- **simultánní** – srovnávání více postupů, přičemž je využíván jen jeden z nich, a to ten nejúspěšnější;
- **tvořivé myšlení** – to jsou postupy, které dovedou kombinovat logiku, imaginaci, intuici a přitom hledat alternativní cesty řešení problému;
- **diskurzivní a intuitivní myšlení** – v diskurzivním myšlení si člověk uvědomuje postupně jednotlivé postupové kroky a návaznosti v koherentním procesu, v intuitivním se velká část postupových kroků odehrává na nevědomé úrovni.

Nežádoucí myšlenky a myšlenkové postupy

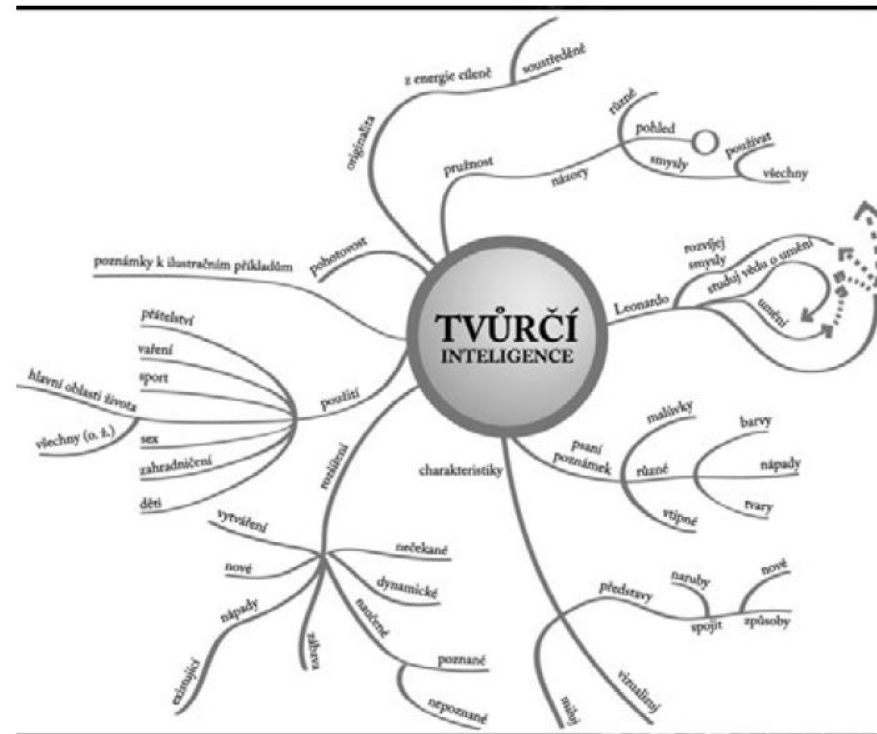
- Extrémně přehnané obavy
- Denní snění
- Zabíhavé myšlení
- Negativní meditace, někdy mohou mít i charakter myšlenek anankastických.
- **Stereotypní myšlení** – když prostředek se stane cílem (např. stavba zahradního domku původně zamýšlená k odpočinku se stane počátkem neustálého přistavování dalších objektů).
- Různé **postoje** mohou negativně ovlivňovat myšlení, zejména ty, které mají iracionální základ (předsudky, víra, emoční stimulace v podobě nenávisti, závisti... „když to mají ostatní, musím to mít také“).
- **Jev zaslepenosti** – nadbytečné informace mohou člověku ztěžovat řešení problémové situace.
- **Funkční stálost** – člověk je přesvědčen o použitelnosti určité věci jen ke konkrétnímu účelu.
- **Profesionální slepota** – zafixované (odborné) teorie mohou být překážkou tomu, abychom mohli věci vidět jednodušeji.
- **Předčasná generalizace** a **dialela** (dialela je také určitý způsob generalizace, ale v podobě transferu – „tento pán je slušný, protože je slušně oblečený“).
- **Zdravý selský rozum** – odmítání odborných informací a spoléhání na staré a osvědčené pravdy

MYŠLENKOVÉ MAPY

Myšlenkové mapy jsou **způsoby záznamu informací**, které jsou založeny v paměťových vzorcích, podle nichž CNS třídí informace.

Myšlenkové mapy:

- strukturální
- postupové, krokové
- vztahové



MYŠLENKOVÉ MAPY: výhody použití

- protože jsou přehledné, kvůli jasnému pochopení a návaznosti vztahů
- protože podrží v naší paměťové představě více prvků a ještě k tomu v souvislostech
- vytvářejí celostní a přehlednou představu
- umožňují selektovat nepodstatné
- jsou otevřeným systémem, do něhož lze kdekoliv přidávat další prvky
- je možno nad nimi pracovat spolu s jinými lidmi a upravovat je
- působí na více smyslů
- zvyšují originalitu a tvořivost, mohou se používat přímo hravě
- působí na mnohem větší zaujatost a motivaci účastníka(ů)
- šetří čas

RACIONÁLNÍ ČTENÍ

Druhy čtení:

- **Informační čtení** – jde o čtení rámcových částí textu, se záměrem zachytit hlavní myšlenky.
- **Orientační čtení** – používáme, když se chceme v textu orientovat.
- **Kurzorické čtení** (skimming) – je to zběžné čtení, mívá formu diagonálního pohybu očima po stránkách. Tímhle způsobem lze přečíst knihu o 100 stránkách za půl hodiny. Je vhodný pro první seznamování se studentů s učivem. Tímto způsobem čtení lze docela snadno a rychle vyhodnocovat také grafy, tabulky a vyobrazení. Čteme celý text, nic nevynecháváme, lze používat tužku, kterou si označujeme důležité pojmy.
- **Selektivní čtení** (skipping) – je to vyhledávací způsob čtení. Tímto způsobem můžeme vyhledávat pouze některé informace, jednotlivé údaje, například i v telefonním seznamu.
- **Rychlostudium** – využívají se techniky rychločtení s tím, že jsou povoleny regresní pohyby očí, pohyby těla spojené se zaznamenáváním zásadních myšlenek a při učení cizímu jazyku i artikulační pohyby, neboť jde o cvičení paměťové i fonetické.
- **Statorické čtení** – to je podrobné, pomalé čtení, kdy nevynecháváme žádné informace. Tento způsob čtení má svůj smysl zejména při čtení krásné literatury. Ať už jde o prožitek vztahů, pocitů postav (M. Proust), nebo o krásu jazyka (V. Vančura). Když získáme návyky v rychločtení, i tento způsob čtení se zrychlí při soustavném navýšení chápavosti textu.

STRES

Stres není nějaký podnět, který na nás působí, ale naše reakce na určité situace.

Stres: zátěž, břímě, nesnáz, tíseň, stav organismu, který je podroben nepříjemným stimulům a brání se

Členění:

- eustres – distres
- situační – chronický
- anticipační – reziduální
- Fyzický – psychický
- Odolnost (resilience)

STRES

Stresory:

Jako stresory mohou působit jak fyzické, tak psychické stimuly.

- **obtížné nebo neobvyklé podmínky** k realizaci činnosti (např. vliv tlaku na výkon pozornosti jedince), člověk nemusí být ohrožován; mohou to být změny, které vyžadují adaptaci, může to být dlouhodobá, monotónní práce, může to být práce, která zaměstnance nebaví;
- **vnitřní rozpory** (rozpor mezi touhou a vhodností, rozpor mezi dvěma možnostmi pozitivními, negativními...);
- **časový deficit** – nedostatek času k rozhodování nebo k realizaci nějaké činnosti nebo provádění více činností najednou, havarijní situace, nezbytnost realizovat nějaké rozhodnutí ve vysokém tempu (už samotné vědomí časového deficitu probouzí stresovou reakci);
- **tlak rizika a ohrožení** – může mít formu ohrožení bezpečí, ohrožení života, které si jedinec uvědomuje, katastrofické události, pocit bezmoci, nepředvídatelné okolnosti; stres je tím větší, čím větší je pravděpodobnost ohrožení;
- **anticipace důsledků** jako pocit odpovědnosti za něco; strach o pracovní místo; čím větší je míra anticipace možných negativních důsledků, tím více je do odpovědnosti transformován strach, který narušuje reakci;
- **omezenost vlastních schopností.**

WORKOHOLISMUS

- Workoholik je posedlý svou prací, je závislý na adrenalinu
- Je to důsledek stresu z práce. Psychické, citové, duševní, případně i tělesné vyčerpání, které se kumuluje z negativních stresů.
- Syndrom vyhoření

RELAXACE

Relaxační techniky jsou postupy, které umožňují vědomou cestou ovlivňovat stav „duše“, odstraňovat napětí fyzické i duševní.

Nejznámější techniky:

- Schultzův autogenní trénink
- Jacobsonova progresivní relaxace
- Šlepeckého relaxace
- Bensonova meditační relaxace
- meditační techniky
- další postupy, které mohou sloužit jako relaxace, i když jejich původní účel je jiný