



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Networking praktického managementu pro oblast terciárního vzdělávání reg. č.:
CZ.1.07/2.4.00/17.0060

Workshop III a IV

Datum: 25. května 2012

Čas: 8-16 hod.

Téma: Komunikace a řešení konfliktů

Zpětná vazba z pohledu lektorky:

Témata, složení skupiny, metody práce

V úvodní části jsme se věnovali definici osobního potenciálu a komunikačním cvičením pro pocit důvěry a blízkosti ve skupině.

Hned poté jsme definovali modelové konflikty, s nimiž se účastnice semináře setkávají v denní praxi a pracovali tak s konkrétními příklady, vycházeli jsme z nich, ozřejmovali jsme je z různých úhlů pohledu.

Výkladová část se soustředila na efektivní metody komunikace, aktivní naslouchání, empatii, podmíněný souhlas a další metody řešení konfliktu. Výklad byl doprovázen slides v ppt prezentaci, která také rytmizovala celodenní program a vyznačovala jeho jednotlivé části.

Průběžně a několikrát si všechny účastnice vyzkoušely praktické řešení konkrétních zadání, reagovaly na podněty lektorky i na sebe navzájem.

Po obědě jsme se zabývali tématem manipulace a některými asertivními metodami komunikace.

Po řadě praktických cvičení „vsedě“ jsme přesunuli pozornost do prostoru a s pomocí kamery a projektoru jsme vyzkoušeli tři modelové situace, udělali si jejich analýzu, po připomínkách vyzkoušeli znovu a poskytli aktérkám zpětnou vazbu.

Závěrečnou zhruba půlhodinu jsme věnovali návratu k ranním modelovým problémovým situacím, zpětné vazbě na seminář a námětům pro další kurzy a vzdělávání obecně.

Modelové situace

Pro zajímavost a jako podnět k jakékoli další práci s touto cílovou skupinou uvádím příklady modelových situací problému, které se účastnice vybraly jako typický konflikt na jejich pozicích:

sekretářka:

- nerespektování nastavených pravidel na katedře šéfem katedry
- snaha šéfa katedry nebo pedagogů zasahovat do kompetencí sekretářky
- nárok na její čas, i když má být volno
- vyučující nepřichází na svůj termín zkoušky, případně vyučující není přítomen ve svých konzultačních hodinách – sekretářka to má řešit se studenty



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Networking praktického managementu pro oblast terciárního vzdělávání reg. č.:

CZ.1.07/2.4.00/17.0060

- sebestřednost pedagogů při přijímacích zkouškách, případně jiných akcích, kde je přítomno více lidí z kateder a studenti
- pocit nerovnoměrného pracovního vytížení mezi kolegy a neschopnost se ozvat, když kolegyně přesunuje práci na jiné osoby

mzdové a personální oddělení:

- konflikty „po výplatním termínu“ – snaha zapracovat do již uzavřeného měsíčního vyúčtování odměnu, cestů ...

studijní oddělení:

- lamentace a citové vydírání ze stran neúspěšných studentů
- pocit „kata“, nutnost dodržet nastavená kritéria, špatný pocit, že je katedry a další stupně nedodržují, obcházejí a nepopulární rozhodnutí je potom na studijním odd.

Zpětná vazba ze stran účastnic

Zpětné vazby jsme prováděli ústně v kruhu, vycházím ze svých poznámek:

Účastnice kursu ocenily:

- bezpečné prostředí
- možnost vidět se navzájem s pracovníci z jiných oddělení
- možnost slyšet o problémech jiných oddělení a moci je pocítit a spoluprožít prostřednictvím hraných situací
- komorní obsazení – bylo ideální na to, že se každá z nich dostala během dne několikrát ke slovu
- konkrétní příklady z praxe, zacílenost přímo na fakultu a na problémy konkrétních pracovišť, důvěrná znalost prostředí od lektorky
- pěkná atmosféra setkání, brzy nastolená důvěra

doporučily do budoucna:

- bylo by fajn mít čas na skutečný trénink – tzn. důsledně se zpětnou vazbou vracet a znovu přehrávat (a nahrávat) modelové situace, více času na práci s audiovizuální technikou
- je velmi výhodné setkávat se napříč odděleními a dovídat se o jiném úhlu pohledu na problematiku

Zpětná vazba, doporučení lektorky:

Asi nejvíc mě zaujaly opakované poukazy na to, že neexistuje jednotný pohled na dodržování nastavených pravidel. Sekretářky na příkladu dokázaly, že někdy se striktní dodržení pokynu obrátí proti nim. Když jsme analyzovali jednotlivé situace, vyplynulo, že jsou to často vedoucí pracovníci, kteří stanovená pravidla porušují. Účastnice kursu nepřímou poukazovaly na nestejně nastavená kritéria, nedůsledné uplatňování sankčních i motivačních postupů, nejasně nastavené vnímání studentů jako klientů školy. Zdálo se mi, že účastnice kursu nemají problém vnímat studenty jako klienty, ale že se často jejich jednání míjí s chováním pedagogů i vedoucích kateder případně dalšími nadřízenými.





evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Networking praktického managementu pro oblast terciárního vzdělávání reg. č.:
CZ.1.07/2.4.00/17.0060

Pro mne z toho vyplývá nutnost zpřesňování vize školy a ozřejmování cílů z vedení fakulty. Taktéž nutnost podpory vnitřní motivace zaměstnanců, posilování firemní kultury a utvrzování jakéhosi profesního kodexu naší školy.

Zasedačka nebyla vhodná pro promítání videa, příště doporučuji pro práci s audiovizuálními pomůckami použít jiný prostor.

Spolupracovníci:

Chci ocenit vynikající spolupráci s Mgr. Lucií Filípkovou, vše bylo připraveno včas, ve všech požadavcích mi vyšla vstříc, konzultovala vše, v čem jsem si nebyla jistá, včas zaslala seznam účastnic a umožnila mi tak pečlivou přípravu modelových situací na míru.

Velmi vyzdvihuji pohotovou a velmi účinnou pomoc pana Josefa Kuby, který mi nainstaloval zařízení tak, že bez problémů fungovala veškerá technika, navíc způsobem, který byl příjemný i pro účastnice semináře.

Děkuji oběma spolupracovníkům za pomoc, účastnicím kursu za upřímnost i bezprostřednost, vedení projektu Upgrade za důvěru.

V Olomouci 18.6.2012

Mgr. Andrea Hanáčková, Ph.D.