



Komunikace, etiketa a řešení konfliktů **napříč generacemi**

Mgr. Tomáš Oliverius

Konference **Kniha ve 21. století**
Slezská univerzita v Opavě
6. února 2014

Obsah

Mezigenerační vztahy

Jak definovat generace?

gen. Baby Boomers

Generace X

Generace Y

Zdroje mezigeneračních konfliktů

3 sociálně-komunikační potřeby

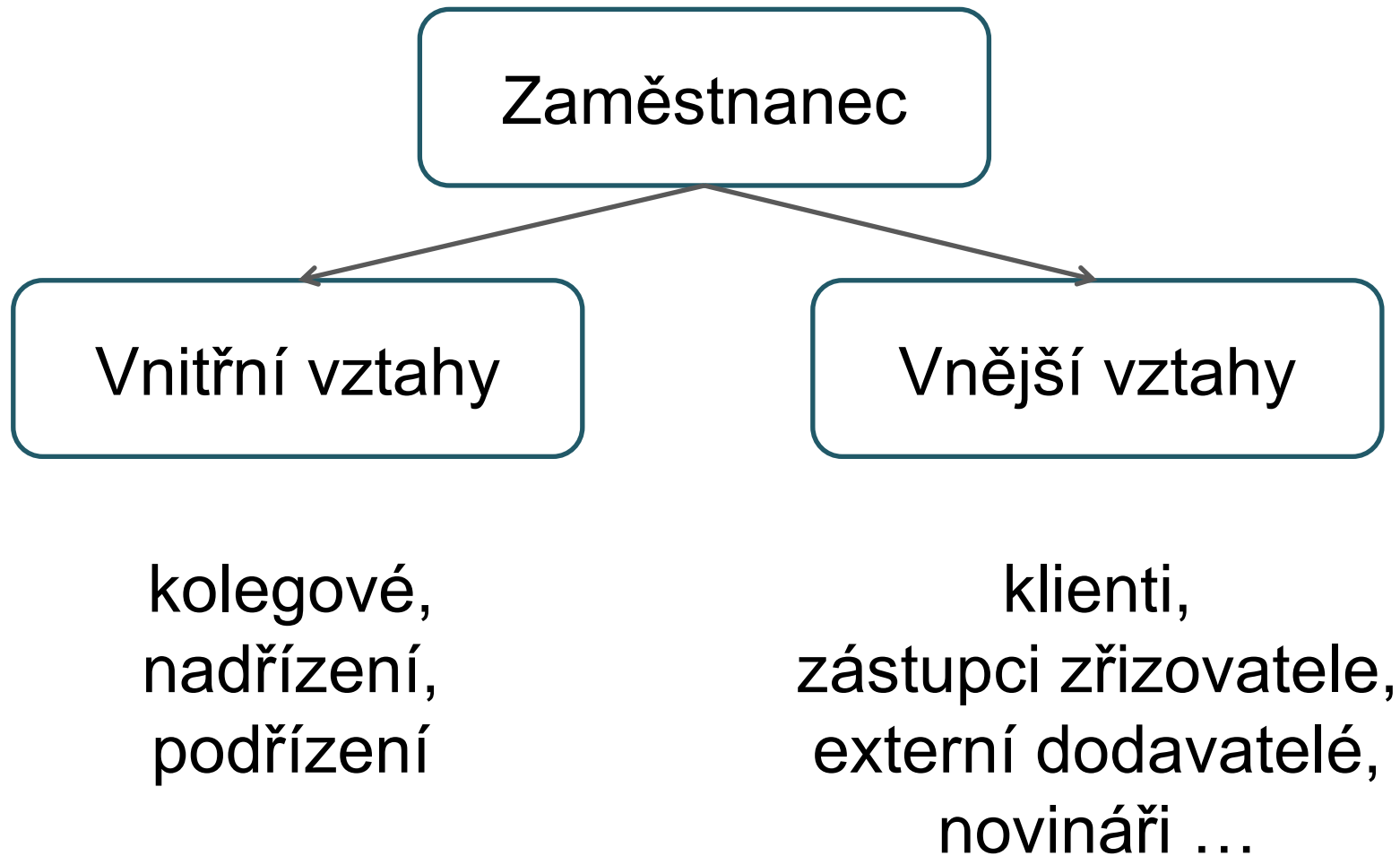
Komunikace

Etiketa

Řešení konfliktů

Závěr

Mezigenerační vztahy v zaměstnání



Jak definovat jednotlivé **věkové etapy**?

Vývojová **psychologie**

Vnitřní vývoj

10 - 15 let **dospívání**
15 - 20 let **adolescence**
20 - 30 let **časná dospělost**
30 - 45 let **střední dospělost**
45 - 60 (65) let **pozdní
dospělost**
60 (65) - ... let **stáří**

Sociologie

Vliv prostředí

1925 - 1945 **Tichá generace**
1946 - 1964 **Baby Boomers**
1965 - 1980 **Generace X**
1981 - 2000 **Generace Y**
2000 - xxxx **Generace Z**

generace **Baby boomers** (1946 – 1964)

- je stabilní, má vysokou pracovní morálku a výkonnost
- trpí ztrátou sebejistoty (rychlý rozvoj techniky a IT)
- menší flexibilitu vyvažuje zkušenostmi
- je ochotná pracovat přesčas
- v USA obvykle začíná s 2. kariérou
- komunikace zaměřená na širší spektrum informací
- motivační vzorec: „*Potřebujeme vás.*“

Generace X (1965 – 1980)

- je opatrná vůči autoritám
- využívá vzdělávacích a tréninkových programů
- má smysl pro loajalitu vůči firmě
- bývá ochotná upřednostnit práci před vlastní rodinou
- nezdůrazňuje příliš nárok na volný čas
- komunikace zaměřená na výsledky
- motivační vzorec: „*Dělejte to vlastním způsobem.*“

Generace Y – „mileniáni“ (1981 – 2000)

- chce vedoucího, který je pozitivní a přirozenou autoritou
- touží po přátelských vztazích na pracovišti (vč. FB)
- má ráda nové myšlenky a výzvy, chce růst
- má rozvinutou týmovou mentalitu
- požaduje rovnováhu mezi prací a volným časem

Generace Y (1981 – 2000) - pokračování

- preferuje flexibilní pracovní dobu i místo zaměstnání
- je loajální vůči lidem, nikoli vůči firmě
- preferuje firmy, které podporují dobrovolnictví
- komunikace pozitivní, motivační, zaměřená na cíle
- motivační vzorec: „Respektujeme vás a vaše cíle.“

Možné zdroje **mezigeneračních** konfliktů



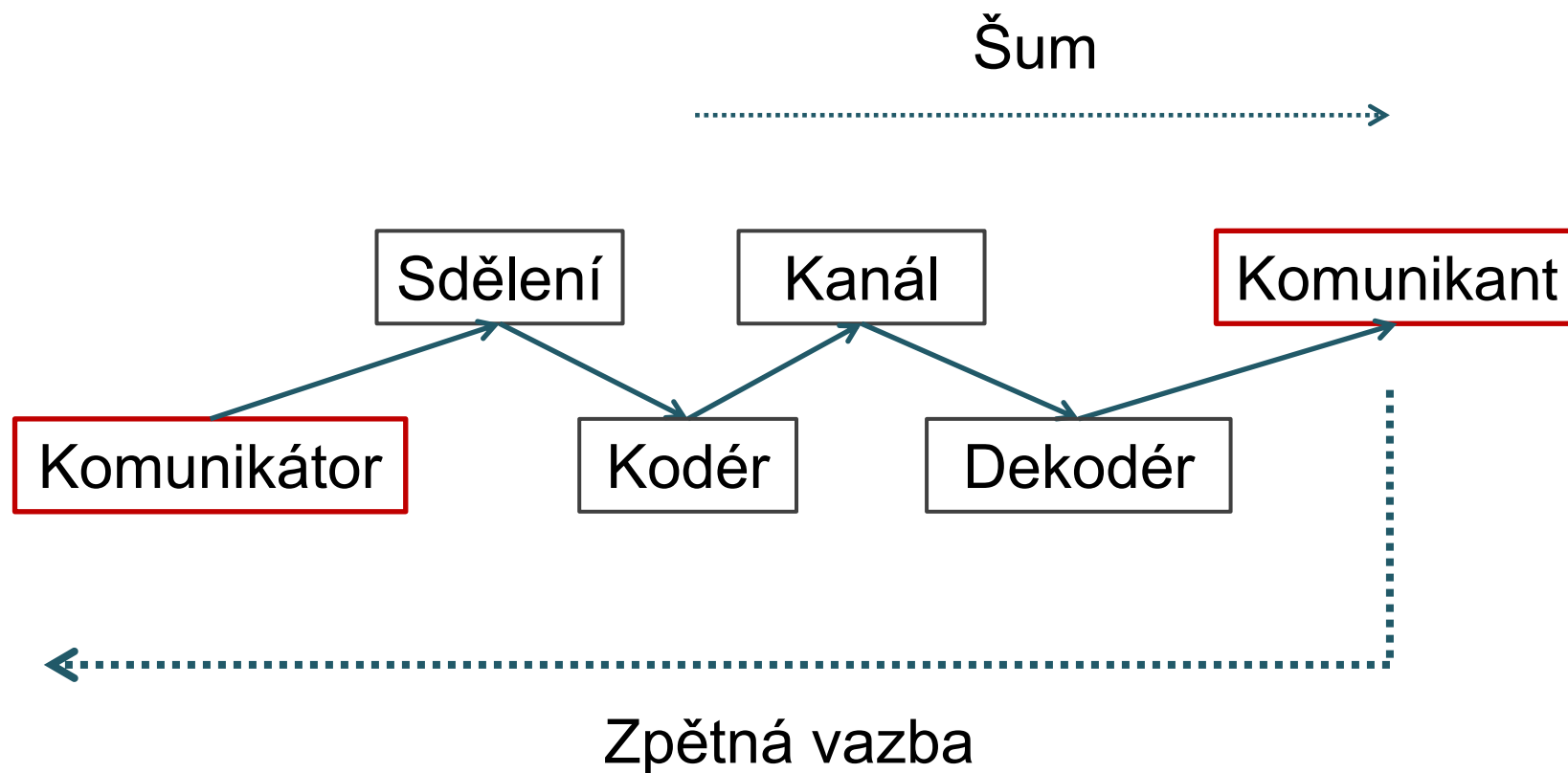
3 obecné sociálně-komunikační **potřeby**

1. Být **vítán**

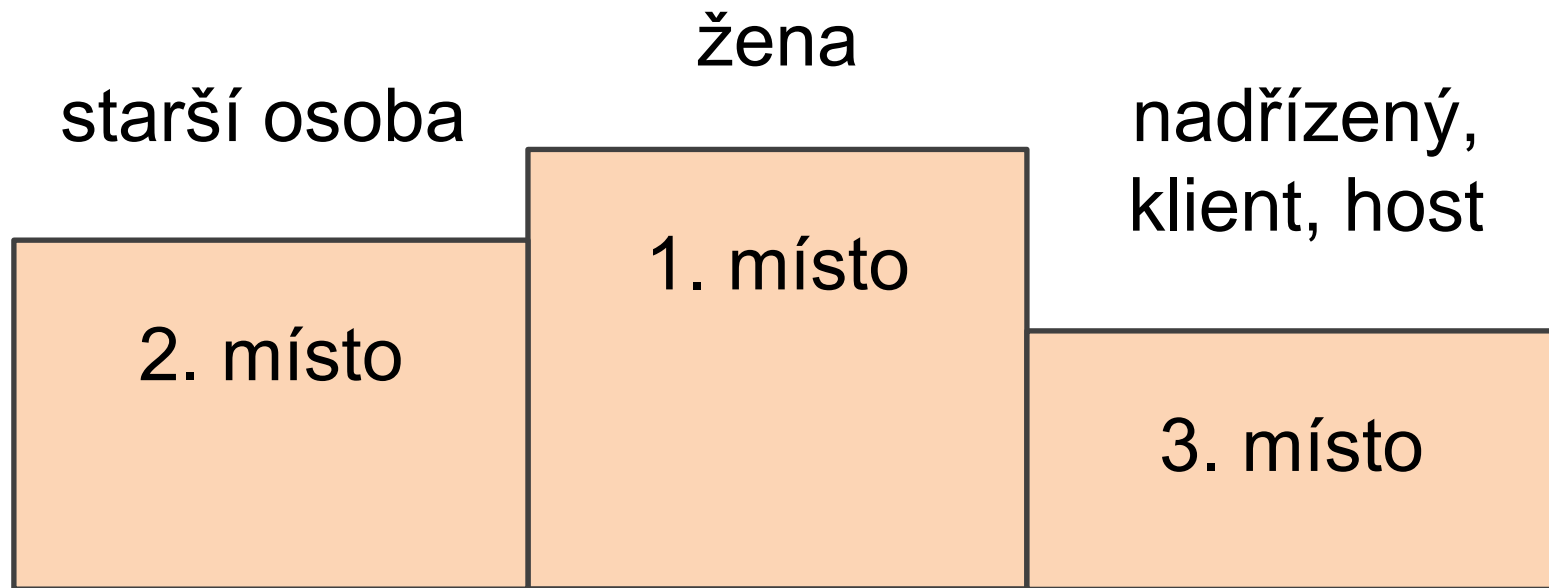
2. Být pro své okolí **důležitý**

3. Najít ve svém okolí **porozumění**

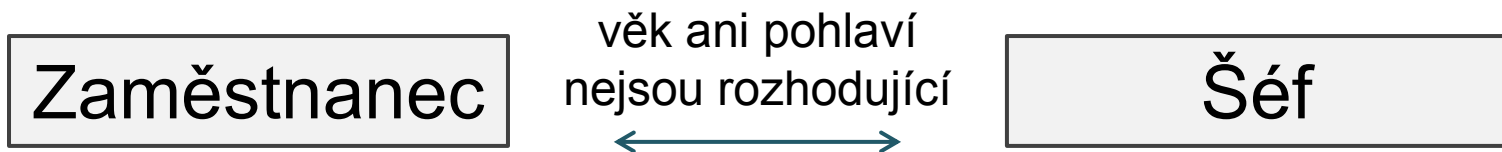
Komunikační řetězec



Etiketa – kategorie společenské významnosti



Etiketa – vztah zaměstnance a jeho šéfa



- zdraví jako první
 - respektuje autoritu vedoucího v pracovních záležitostech
- podává ruku
 - smí navrhnout tykání
 - vchází první do dveří

Šéf se těší svým výsadám pouze v rámci pracovního procesu.

Šéf – džentlmen projevuje vhodným způsobem úctu k dámě nebo ke staršímu člověku. Tyto projevy úcty jsou ryze dobrovolné.

Etiketa – vztah zaměstnance a klienta

Zaměstnanec

věk ani pohlaví
nejsou rozhodující
↔

Klient

- vítá klienta
- může podat ruku
- je odpovědný za příjemné prostředí
- má autoritu „domácího“

- jeho postavení se blíží postavení hosta
- má právo na příjemné prostředí a kvalitní obsluhu

Společenská přednost klienta neruší základní požadavek etikety na zachování **cti a důstojnosti obou stran.**

Konflikty

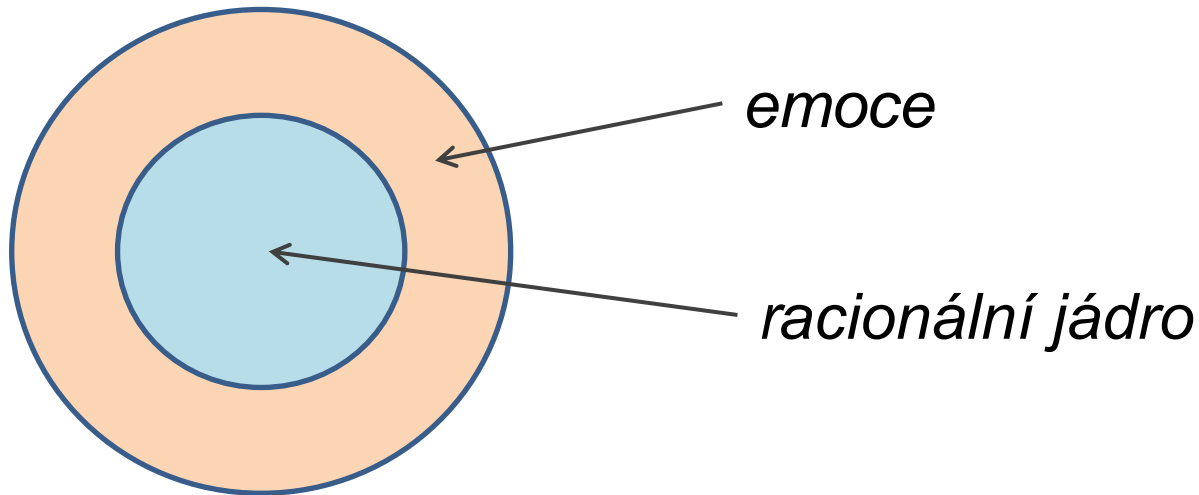
vnější

vnitřní



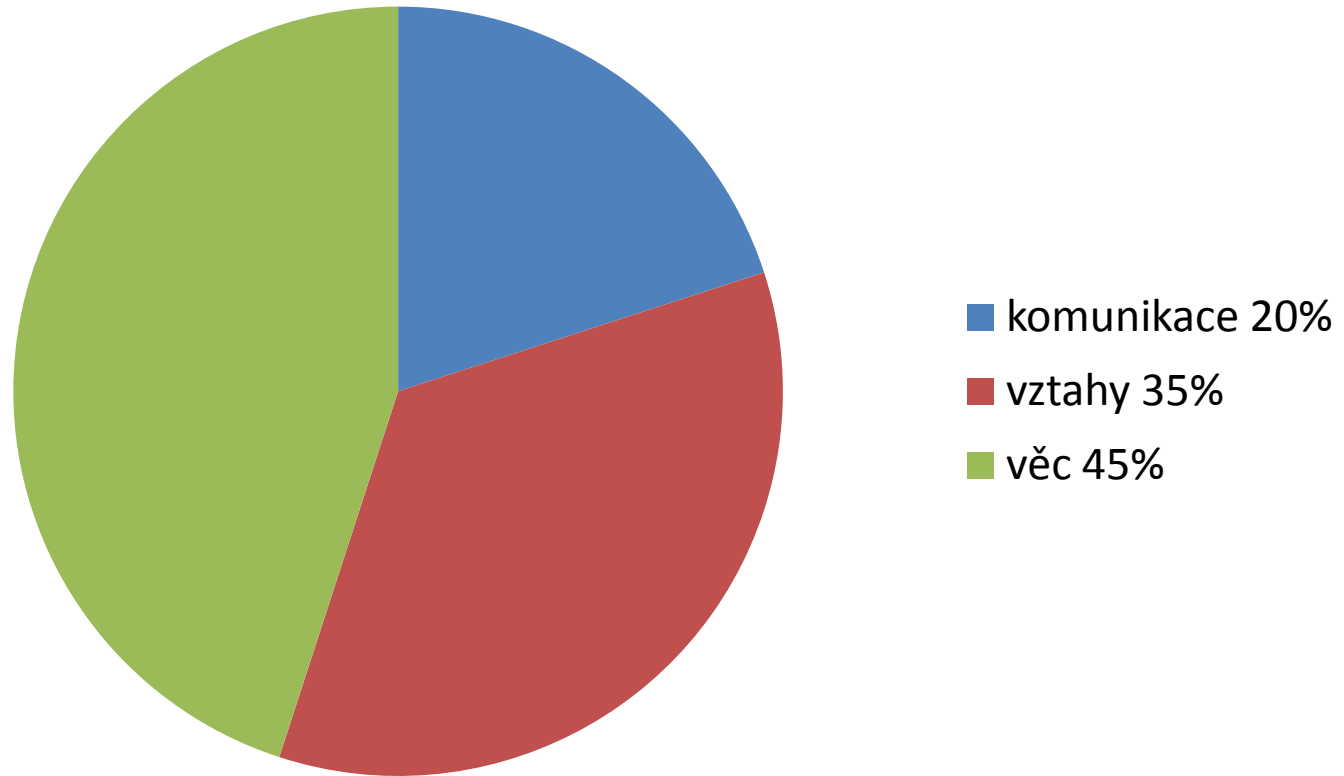
problémy (racionální rovina),
spory (osobní rovina)

emoce,
niterné myšlenkové pochody,
konflikt lepšího a horšího „já“



Konflikty

Příčiny konfliktů dle Plamínka



PLAMÍNEK, Jiří.
Řešení konfliktů a umění rozhodovat.
3. vydání, str. 45

Děkuji vám.

tomas@oliverius.net

Literatura a elektronické dokumenty

BEDNÁŘ, Vojtěch a kol. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s. 2013. 224 stran. ISBN 978-80-247-4211-3

Managing Today's Multigenerational Workforce [online]. Lee Hecht Harrison©2007. Dostupné na World Wide Web: <<http://www.lhh.com/en-US/thought-leadership/Documents/managing-todays-multigenerational-workforce.pdf>>

MURPHY, Susan. *Leading A Multi-Generational Workforce* [online]. AARP, Workers 50+ Agenda. Dostupné na World Wide Web: <<http://www.shrm.org/multimedia/webcasts/Documents/06murphy.pdf>>

LANGMEIER, Josef – KREJČÍŘOVÁ, Dana. *Vývojová psychologie*. Vydání druhé, aktualizované. Praha : Grada, 2006. 368 stran. ISBN: 80-247-1284-9

PLAMÍNEK, Jiří. *Řešení konfliktů a umění rozhodovat*. 3. vydání, upravené a doplněné. Praha : Grada Publishing, 2012. 198 stran. ISBN 978-80-247-4485-8

ŠPAČEK, Ladislav. *Business etiketa a komunikace*. 1. vydání. Praha : Ladislav Špaček, 2013. 343 stran. ISBN 978-80-260-4347-8