

Obsah

O autorech	9
Předmluva	11
1. kapitola	
Jak připravit poradu	13
1.1 Je ta schůzka vůbec nutná?	15
<i>Jak dospět ke správnému rozhodnutí?</i>	15
<i>Odpovězte na následující otázky</i>	15
<i>Jak vám pomůže letový plán?</i>	16
<i>Jak vytvořit letový plán</i>	17
<i>Jak vést letový plán</i>	18
1.2 Čas jsou peníze	19
<i>Jak hospodařit s drahocenným časem?</i>	19
1.3 Formulujte cíle!	24
<i>Čeho dosáhneme formulováním cílů?</i>	24
<i>Jaké druhy cílů existují?</i>	25
<i>Kdy zahájíte formulování cílu?</i>	25
<i>Jak postupujete?</i>	26
1.4 Každá porada je jiná	27
<i>Proč je tak důležité určit typ porady</i>	28
<i>Jakou poradu plánuji?</i>	28
1.5 Kdo se má zúčastnit?	32
<i>Proč jsou důležitá kritéria výběru?</i>	32
<i>Podle jakých kritérií vybíráte?</i>	33
1.6 Je velikost skupiny odpovídající?	35
<i>Kolik účastníků lze doporučit?</i>	35
<i>Co musíte v každém případě udělat?</i>	35
1.7 Program porady	36
<i>Jak poradu organizovat?</i>	36
<i>Jak postupovat z obsahového hlediska?</i>	37
<i>Jak postupovat z formálního hlediska?</i>	38
<i>Příklady dobrých a špatných plánů porady</i>	38
1.8 Kontrola přípravy porady	41
<i>Ještě jednou shrneme nejdůležitější kroky pro přípravu porady ...</i>	41

2. kapitola

Jak vést poradu	45
2.1 Vaše úkoly v roli moderátora	47
<i>Za co je moderátor odpovědný?</i>	47
<i>Jak vypadají další kroky při moderování?</i>	52
2.2 Získejte čas a buďte efektivní	52
2.3 Konflikty jsou pozitivní	53
<i>Proč mám zacházet s konflikty ofenzivně?</i>	54
<i>Jak zacházet s konflikty ofenzivně?</i>	55
<i>Jak zprostředkovat řešení konfliktů?</i>	56
<i>Zásady zprostředkování</i>	56
<i>Techniky zprostředkování</i>	56
2.4 Problematictí účastníci	58
<i>Jak zacházet s problematickými účastníky?</i>	58
<i>Další tipy, jejichž pomocí zvládnete negativní chování</i>	60
2.5 Kdo se ptá, řídí	60
2.6 Brainstorming	62
<i>Co přináší brainstorming?</i>	62
<i>Jak postupovat?</i>	63
<i>Jak vyhodnocovat?</i>	63
2.7 Test: moderoval jsem dobře?	64

3. kapitola

Jak zpracovat poradu po jejím skončení	67
3.1 Proč zápis?	69
<i>Čím se vyznačuje zapisovatel</i>	69
<i>Jaké jsou úkoly zapisovatele?</i>	69
<i>Co obsahuje zápis?</i>	70
<i>Které body nesmí chybět?</i>	70
<i>Co patří k dobrému zápisu?</i>	71
3.2 Dobře vyhotovený zápis – dva příklady	73

4. kapitola

Komunikace – základ úspěšných porad	75
4.1 Co je to?	77
4.2 Jak komunikace funguje?	78
<i>Vysílač/ Příjímač</i>	80
<i>Vlastní situace</i>	80
<i>Kompetence</i>	80

Úmysly	80
Posouzení	80
4.3 Čtyři roviny komunikace	81
4.4 Neverbální komunikace	83
Mimika	84
Gestikulace	85
Práce s pohledem	86
Držení těla, pohyb těla	87
Tělo v prostoru (proxemika)	88
4.5 K čemu přispívá neverbální komunikace?	89
Řeč těla	89
4.6 Bariéry komunikace	90
Co jsou bariéry komunikace?	90
4.7 Seznam nejběžnějších bariér komunikace	92
Postup	95
4.8 Jak můžete zlepšit svoje chování při rozhovorech	97
Několik zlatých pravidel	97
4.9 „Otevřené dveře“ aneb jak se vyhnout komunikačním bariérám	99
Co jsou „otevřené dveře“?	99
Jaký užitek plyne z otevřených dveří?	99
Postup	100
Otevřené dveře pomáhají osobě zatížené problémem najít partnera pro rozhovor	100
Závěrem	103
Doporučená literatura	105
Knihy z edice Poradce pro praxi	107