

OBSAH

ÚVOD	9
KOMUNIKACE	13
Komunikace – proč a jak	13
Základy komunikace – naslouchání	13
Naslouchání a komunikace	13
Naslouchání sobě	14
Naslouchání druhým	14
Úrovně naslouchání	15
Otázky a komunikace	18
Otázky uzavřené	19
Otázky otevřené	21
Asertivní otázky	23
Uzavřené versus otevřené otázky	26
Některé další typy otázek	27
Čas a komunikace	29
Jak ovlivňuje čas naši komunikaci	29
Jak zlepšit komunikaci v čase	30
Osobní a pracovní vztahy a komunikace	31
Sebevědomí	31
Sebedůvěra	32
Překážky v komunikaci	33
Sdělení a obsah sdělení	33
Překážky vnější	35
Překážky vnitřní	37
Vysílač – přijímač	38
Komunikace a poradá	40
Příprava porady	40
Průběh porady	41
Koncepce a konstrukce porady	42
Komunikace na poradě	43
Komunikace, porady a důslednost	44
Komunikace, zpětné vazby a důslednost	45
STRUKTUROVANÁ ŘÍZENÁ DISKUSE JAKO METODA	47
Vymezení pojmů	47
Negativní jevy na poradách	49
Čas a jeho dodržování	49
Pozornost účastníků porady	49
Program a téma porad	49
Osobní komunikace	50
Další možné příčiny negativních vlivů a nedostatků porad	50

Týmová práce	50
Efektivní kulatý stůl® – strukturovaná řízená diskuse	52
Význam strukturované řízené diskuse	53
Vliv strukturované řízené diskuse na efektivitu práce	59
METODIKA STRUKTUROVANÉ ŘÍZENÉ DISKUSE	61
Účastníci strukturované řízené diskuse	62
Facilitátor	62
Prezentující	66
Účastníci diskuse	69
Zapisovatel	71
Fáze strukturované řízené diskuse	74
Příprava	74
Průběh	78
Zpracování porady – výstupy	88
Realizace úkolů	90
Role účastníků ve strukturované řízené diskusi	93
Koncepce strukturované řízené diskuse – náměty	94
Úvodní fáze	94
Práce v průběhu porady	95
Závěr porady	96
PŘÍKLADY STRUKTUR PRO NĚKTERÉ KONKRÉTNÍ PŘÍPADY	99
Příklad č. 1: základní struktura porady	99
Příklad č. 2: struktura porady k projektovému zadání	99
Příklad č. 3: struktura porady prodejního týmu	101
Příklad č. 4: struktura porady managementů dvou nebo více různých hierarchických úrovní	102
PŘÍPADOVÉ STUDIE	105
Případová studie č. 1: strukturovaná řízená diskuse k tématu porada	105
Případová studie č. 2: řízená diskuse k tématu „strategie změn“	115
NÁSTROJE A METODY	127
Metody	127
Stanovení cílů	127
SMART plán, SMART cíle	128
GROW model	131
Podmínky úspěchu	132
Strategie win-win	133
Myšlenkové mapy – mind maps	135
SWOT analýza	141
Deníček	146
Brainstorming	148
Facilitace	152
Metoda šesti klobouků	154

Vlastní formuláře	161
Náčrt tématu – základní	161
Náčrt tématu – základní popis projektu	163
Pravidla chování na poradě vedené formou strukturované řízené diskuse	165
Analýza porady	166
SMART plán	167
DOPORUČENÁ LITERATURA	169