

Obsah

O této knize	ix
PŘEDSTAVUJEME...	XIII
S kým se v této knize setkáte?	xiii
S čím se v této knize setkáte?	xvi
ČÁST PRVNÍ	
TÉMATA V OBLASTI TRÉNOVÁNÍ A KONZULTOVÁNÍ	1
KAPITOLA 1: ŘÍZENÍ ZMĚN	3
Přestavte okolí podle svých představ <i>Phil Grosnick</i>	5
Výhody a rizika <i>Peggy G. Hutchesonová</i>	8
Změň se, ale neztrať zákazníka <i>Muralidhar Rao a Max Rodrigues</i>	10
Hot Buttons <i>Joanne G. Sujansky</i>	14
KAPITOLA 2: KOUČOVÁNÍ, MENTORING A ZPĚTNÁ VAZBA	19
Jak při setkání s někým novým udělat dojem <i>Kevin Daley</i>	21
30 minut s někým, koho obdivujete <i>Beverly Kayová</i>	24
Zpětná vazba 360° <i>Stephen K. Merman</i>	27
Kdy vás naposledy někdo ocenil <i>Bob Nelson</i>	29
KAPITOLA 3: KOMUNIKACE	31
Odhalte nepravdu! <i>Dianna Booherová</i>	33
Naučte se řídit motocykl – stylově <i>Marjorie Brodyová</i>	36
Haló! Haló! Už mě slyšíte? <i>Debra A. Dinnocenzová</i>	38
Vyjádrejte to jinak! <i>Deborah Dumaineová</i>	41
Němý vypravěč <i>Jaine Galvez</i>	44

Identifikace dominance <i>Kristina Gowová</i>	47
Metaforicky řečeno <i>Ann Herrmannová-Nehdi</i>	50
Otevřete jim zaťaté pěsti <i>Elliott Masie</i>	52
Seřad'te se! <i>Agnieszka Niziol-Kapluchová</i>	54
Čtyři fakta <i>Bob Pike</i>	57
Tvarování <i>Suzanne Adele Schmidtová</i>	60

KAPITOLA 4: KONFLIKT A SPOLUPRÁCE **63**

Násilí plodí násilí <i>Thomas Crum</i>	65
Cena konfliktu <i>Herb Kindler</i>	67
Řešení konfliktu – snadné jako facka <i>Darryl L. Sink</i>	70
Neviditelná mince <i>Richard T. Whelan</i>	78
Překroč čáru <i>Joe Willmore</i>	81

KAPITOLA 5: KREATIVITA **85**

Experiment s vejcem <i>Mimi Bantaová</i>	87
Dvojitá porce kreativity <i>M. K. Keyová</i>	90
Co je v krabici? <i>Lenn Millbower</i>	95
Hledací bingo <i>Steve Sugar</i>	98
Proč? <i>Arthur B. VanGundy</i>	105

KAPITOLA 6: SLUŽBY ZÁKAZNÍKŮM **109**

Speciální dodávka <i>Chip R. Bell</i>	110
Zákaznické služby snů <i>William J. Rothwell s Dennisem E. Gilbertem</i>	113

KAPITOLA 7: DIVERZITA A ROZDÍLY **121**

Budování povědomí o kulturní různorodosti <i>Carol J. Fridayová</i>	123
Živočišný magnetismus <i>Phil Green</i>	126
Běh abecedou diverzity <i>Patricie Chvojková</i>	129
Inspirativní podobenství v multietnickém víru <i>Edwina Piová</i>	135

KAPITOLA 8: LEADERSHIP	141
Rozvíjení pohledu na leadership <i>Marjorie Blanchardová</i>	142
Lídři, které stojí za to citovat <i>Marlene Caroselliová</i>	145
Krédo lídra <i>Jim Kouzes</i>	149
Rada povzbuzení <i>Jean G. Lamkinová</i>	157
Vůdcovský volejbal <i>Robert C. Preziosi</i>	164
Odrážení laserového paprsku <i>Lorraine L. Ukensová</i>	166
KAPITOLA 9: ORGANIZACE A ZLEPŠOVÁNÍ PROCESŮ	169
Schematické zachycení složitého systému <i>Mary L. Broadová</i>	171
Zlepšování procesů v akci <i>Richard Chang</i>	175
Školící prostředky <i>Jack Zenger</i>	186
KAPITOLA 10: SEBEŘÍZENÍ	189
Jaké máte priority? <i>Jean Barbazettová</i>	191
Plnění norem <i>John H. O. Purnell</i>	196
Týden v rovnováze <i>Benoit Savard a Daniel Genest</i>	199
Najděte priority mezi svými hodnotami <i>Bob Younglove</i>	208
KAPITOLA 11: ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ A ROZHODOVÁNÍ	211
Test konsensu: Anketa <i>Kristin J. Arnoldová</i>	213
Rychlé zhodnocení pomocí metody šesti klobouků <i>Edward de Bono</i>	216
Třístupňové, postupné řešení problému s rotováním skupin <i>David W. Jamieson</i>	220
Tri-State: Hra více rolí <i>Hank B. Karp</i>	226
Ty zvíře! <i>Richard V. Michaels</i>	237
KAPITOLA 12: TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE	241
Papírový most <i>Dave Arch</i>	243
Tričkový tým <i>Elaine Biechová</i>	245
Týmová věž <i>Barbara Pate Glacelová</i>	250

Společné a jedinečné <i>Barbara A. Glanzová</i>	258
Čím jsme si podobní <i>Takako Kawashimová</i>	261
Slib osobní zodpovědnosti <i>Jeffrey a Linda Russellovi</i>	263
Co víme o týmech? <i>Mary B. Wackerová</i>	266
Papírový projekt <i>Edie Westová</i>	282

ČÁST DRUHÁ

ŠKOLICÍ NÁSTROJE A ROZVOJ DOVEDNOSTÍ 287

KAPITOLA 13: DOVEDNOSTI TRENÉRA A PŘEDNÁŠEJÍCÍHO 289

Dovednosti za mikrofonem <i>Geoff Bellman</i>	290
Z očí do očí <i>Björn Fiedler</i>	295
Deset požadavků na efektivní trénink <i>Donald L. Kirkpatrick</i>	299

KAPITOLA 14: NÁSTROJE PRO TRENÉRY 303

Cele přítomni <i>Paul Arnie Medvyed</i>	305
Jste si jisti? <i>Andy Beaulieu</i>	307
Online otázky a odpovědi <i>Zane L. Berge</i>	313
Jako vejce vejci <i>Sharon L. Bowmanová</i>	317
Cvičení Čtyři rohy <i>Stephen L. Cohen</i>	321
Honba za lidmi <i>Lois B. Hartová</i>	323
Otázková fronta <i>Patricia A. McLaganová</i>	328
Korunu za vaše nápady <i>Beth A. Schimelová</i>	331
Trefa, nebo mýtus? <i>Harold D. Stolovitch a Erica J. Keepsová</i>	334
Všichni jsme dílky skládky <i>Linda Byars Swindlingová</i>	337
Třicet pět <i>Sivasailam „Thiagi“ Thiagarajan</i>	339
Jak přimět vyšší manažery k tvořivému přemýšlení <i>William N. Yeomans</i>	342

KAPITOLA 15: ICEBREAKERY A ENERGIZERY **345**

Začlenění <i>B. Kim Barnesová</i>	347
Málo známá skutečnost <i>Pat Cataldo</i>	350
Povolání neznámé <i>Peter R. Garber</i>	352
V kině <i>Karen Lawsonová</i>	354
Žebříčky Top Ten – chodte včas <i>Dana Gaines Robinsonová a James C. Robinson</i>	358
Počáteční písmena <i>Max Rodrigues</i>	361
Bingo <i>Edward E. Scannell</i>	363
Hodit si korunou <i>Michal Foriest Settlesová</i>	366

KAPITOLA 16: NA ZÁVĚR **369**

Závod k zapamatování <i>Brooke Broadbent</i>	371
Mám to <i>Fanny Caballerová</i>	374
Rozbor za zvuků hudby <i>Robert „Bob“ W. Lucas</i>	376
Rychlý kvíz na obsah <i>Anntoinette „Toni“ Lucia</i>	379
Překonávání bariér <i>Jack J. Phillips</i>	381
Kolo slov <i>Bill Sewell</i>	384
Spojování kartiček <i>Mel Silberman</i>	386

O EDITORCE **389**