

Obsah

Předmluva: Jaké to má lektor v digitální době?	9
Co říkají o Olze její klienti?	11
O autorce	15
Úvod	17
1. Faktory úspěšného školení a lektora	19
1.1 Co podpoří úspěch vašeho školení?	19
1.1.1 Co všechno hraje roli v úspěchu školení?	20
1.1.2 Co podporuje úspěch online školení?	21
1.1.3 Účastníci nechtějí dokonalost	22
1.2 Sebereflexe lektora	24
1.3 Jakými kroky procházíme při rozvoji lektorských dovedností?	27
2. Klíčové otázky při přípravě školení	29
2.1 Proč se školení koná? Co je jeho cílem?	30
2.2 Kdo jsou mí účastníci?	31
2.2.1 Úroveň znalostí a zkušeností	31
2.2.2 Očekávání, naladění a cíle publika	32
2.3 Jaká je firemní kultura a demografické charakteristiky?	34
2.4 Co si vzít na sebe?	35
2.4.1 Oblečení, které mluví za vás	35
2.4.2 Pohodlí na prvním místě	35
2.4.3 Respektujte prostředí a přizpůsobte se publiku	36
2.5 Kdy a kde se bude školení konat?	37
2.5.1 Časový rámec	37
2.5.2 Místo konání a jeho vybavení	38
2.5.3 Uspořádání stolů	39
2.6 Jak naladit a připravit účastníky před školením?	45
2.7 Co mít v „lektorském kufříku“?	46
3. Jak školení strukturovat: Důležité prvky úvodu, hlavní části a závěru	49
3.1 Úvod, který zaujme	52
3.1.1 Vytvořte raport	52
3.1.2 Oficiální začátek školení	57

3.2	Hlavní část jako nositel klíčových informací	68
3.2.1	Logika a dodržení slíbené struktury	68
3.2.2	Myšlenkové mapy – užitečný nástroj pro tvorbu obsahu	74
3.3	Jak školení zakončit a vyhodnotit	77
3.3.1	Úderný a účinný závěr: Co zahrnout?	77
3.3.2	Vyhodnocení školení a získání zpětné vazby od účastníků	79
4.	Jak posílit pochopení a zapamatování informací? Zapojte je!	85
4.1	Jak předcházet zapomínání?	85
4.2	Změna poutá pozornost a podporuje zapamatování	86
4.3	Proč zapojovat? Co nám i jim přinese interakce?	86
4.4	Jak se dobře ptát?	87
4.4.1	Jak se publika ptát, abychom získali odpověď?	87
4.4.2	Další způsoby zapojení spjaté s kladením otázek	93
4.4.3	Technika moderačních karet	95
4.5	Další způsoby zapojení v prezenčním školení	97
4.5.1	Skupinová práce a práce ve dvojicích	97
4.5.2	Hraní rolových her v rámci školení	101
4.5.3	Pomůcky	102
4.5.4	Případové studie	103
4.5.5	Přestávky	104
4.5.6	Kvízy a testy	104
4.5.7	Výukové hry a další nástroje interakce	104
4.5.8	PowerPoint a flipchart	108
4.6	Využití online a jiných technologických nástrojů v prezenčním školení	112
4.6.1	Moderní technologie ve školení: Jak a kdy je využít?	112
4.6.2	Kdy volit online nástroje při prezenčním školení?	112
4.6.3	Jak začlenit online nástroje do školení?	113
4.6.4	Jaké konkrétní aktivity aplikace umožňují?	113
4.6.5	Tipy pro efektivní využití online nástrojů	114
4.6.6	QR kódy	114
4.6.7	Využití umělé inteligence při přípravě a realizaci školení	115
4.6.8	Virtuální realita na školení	117
4.7	Blended learning	117
5.	První dojem: Skrýt trému a posílit přesvědčivost v úvodu školení	119
5.1	Než vstoupíte před publikum	120
5.1.1	Zkontrolujte vzhled	120
5.1.2	Zpomalte pohyby	121
5.1.3	Proč je tak důležité se usmívat?	121

5.2	Příchod před účastníky a začátek školení	122
5.2.1	Začínáte vestoje	122
5.2.2	Vstup na scénu	123
5.2.3	První slova vašeho školení	124
5.2.4	Čeho se vyvarovat v řeči těla?	126
6.	Neverbální komunikace v průběhu školení	131
6.1	Oční kontakt	131
6.1.1	Proč se na ně dívat?	132
6.1.2	Tipy pro udržování očního kontaktu	132
6.1.3	Jak se naučit udržovat oční kontakt s publikem?	133
6.2	Jak správně gestikulovat, stát a hýbat se? (školení vestoje i vsedě)	133
6.2.1	Jak ano?	133
6.2.2	Čeho se vyvarovat?	134
6.2.3	Jak stát a hýbat se?	135
6.2.4	Školení vsedě	136
6.3	Jak využívat svůj hlas: Rétorické tipy a triky	137
7.	Efektivní online školení	141
7.1	Jak se co nejlépe připravit?	143
7.1.1	Jakou online platformu aplikace využít	143
7.1.2	Technické vybavení pro efektivní online školení	144
7.1.3	Příprava účastníků	151
7.2	Vedení online školení	152
7.2.1	Nástroje pro efektivní online školení	153
7.2.2	Průběh online školení	156
7.2.3	Další tipy pro vedení online školení	160
8.	Základní principy zvládání obtíží	165
8.1	Nevytvářejte si domněnky a neberte si chování účastníků osobně	166
8.2	Respekt a neútočení: Buďte asertivní	169
8.2.1	Nebudte dominantní	169
8.2.2	Nikomu nic nevnučujte	172
8.3	Princip dvou realit	174
8.4	Ostatní vás pozorují	175
9.	Jak zvládat trému	177
9.1	Klíčové otázky	177
9.1.1	Co nejhoršího se může stát?	178
9.1.2	Co je reálné, že se stane?	179
9.1.3	Co nejlepšího se může stát?	179
9.1.4	Kdybych věděl/a, že školení zvládnu, jak bych se teď cítil/a?	179
9.2	Tři destruktivní vzorce	180
9.2.1	Moje hodnota je dána tím, co si o mě myslí druzí	180

9.2.2	Nejsem dost dobrý/dobrá	181
9.2.3	Mé školení musí být dokonalé a nesmím udělat chybu	181
9.3	Další praktické techniky pro zmírnění trémy	182
9.3.1	Dechové, relaxační a další techniky	182
9.3.2	Techniky těsně před školením	183
10.	Jak zvládat obtíže, za které nemůžete	187
10.1	Ruchy v prostředí	187
10.2	Změna délky školení	188
10.3	Technické potíže	189
10.4	Počítače a telefony	191
10.5	Zvládání námitek	192
10.6	Hovorní a rušící účastníci	195
10.6.1	Je povídavý	195
10.6.2	Skáče do řeči	196
10.6.3	Klade obtížné otázky	197
10.6.4	Baví se	198
10.6.5	Ruší zvuky	200
10.7	Obtíže související s osobností účastníků	201
10.7.1	Analyticky zaměřeni	201
10.7.2	Pragmaticky zaměřeni	201
10.7.3	Extrovertní publikum	202
10.7.4	Expert v publiku	202
10.8	Konflikt mezi účastníky	203
10.9	Spáč	204
10.10	Pasivní publikum	205
10.11	Přichází pozdě / odchází dříve	206
11.	Obtíže, za které si můžete sami	209
11.1	S přípravou jste začali pozdě	210
11.2	Neznáte odpověď na otázku	210
11.3	Udělal jste chybu	211
11.4	Příliš dlouhé či krátké školení	211
11.4.1	Nestíháte skončit včas	211
11.4.2	Příliš krátké vystoupení?	213
Závěr		215
Poděkování		217
Literatura		219