

Úvod	5
<hr/>	
Část I	
Diskuse	6
Rozzlobení zákazníci mají vždy pravdu	8
Jen několik slov – to všichni známe!	12
Výslechové pohovory	18
Strach z AIDS	23
Dopravíme to včas	26
<hr/>	
Část II	
Aktivity	30
Prodiskutováno	32
Opět je pryč	35
Rád bych pomohl, ale...	37
Pracovní příležitosti	42
Významný projekt	44
<hr/>	
Část III	
Hrané scény	46
Problémy se zákazníky	48
Už aby to bylo za mnou	51
Podezřelá pracovní neschopnost	59
Kritika nadřízeného	62
Hromadné propouštění	67
Můj skvělý nápad!	72
Musíme vás propustit	76
Podprůměrný Pavel	84

Část IV

Případové studie 88

Dobrá rada nad zlato	90
Čas dovolených	94
Time management	98
Nový ředitel	103
Bezvýchodné situace	107
Proč u nás nikdo nevydrží?	116
Plánované propouštění	121
Budu si stěžovat	125
Problémy s kolegy	128
Báječný život	133
Problematické osobnosti týmů	136

Část V

Prolomení ledů 144

Stres	146
Chci si to promyslet	148
Zasedání	151
ABlinie	152

Část VI.

Dotazníky 154

Sexuální diskriminace	156
Musíte odpovědět na otázku	161
Velký neurvalec	164
Žádná změna, dobrá změna	169

Část VII.

Simulace 178

Nepotřebuji pomoc	180
Dluhy – těžká rozhodnutí	184
Noviny se šíří rychlostí blesku	186

Do obtížných situací se dostáváme téměř každý den v týdnu, ať už v práci nebo ve svém volném čase. Někdy jsme jejich viníkem a jindy zase obětí. Znamená to, že máme paměť plnou informací, které jsme při takových příležitostech získali. Kolikrát si například říkáme „Už se o tom nikdy nebudu zmiňovat“ nebo „Kdybych to jen věděla, tak bych to udělala jinak“.

Aktivita v této publikaci umožní školiteli stavět na instinktu a zkušenostech účastníků tím, že po nich budou požadovat, aby zvážili své možnosti během scének, případových studií, diskusí a simulací. Tyto aktivity dovolí účastníkům situace dopodrobna zanalyzovat a zvolit správné řešení, což není v reálném životě možné. Aktivita je možné používat buď na jednotlivé příležitosti, nebo jakou součást delšího školícího kurzu. Měly by účastníkům pomoci snížit četnost chvilí, kdy si pomyslí „Kdybych mě to v tu chvíli napadlo říct“.

U mnoha aktivit jsme přidali k odpovědím a řešením i nějaké rady, ty však určitě nejsou definitivní. Tam kde jsou zainteresované mezilidské vztahy, existují vždy i jiné přístupy a jiné vzory chování, které mohou být zrovna tak dobré. Vhodná řešení záleží i na charakteru vaší organizace nebo účastníků. Existují také zvláštní faktory, které mohou ovlivňovat reakce účastníků.

Rádi bychom také zdůraznili, že pokud má mít mnoho z těchto aktivit pro účastníky nějakou hodnotu poté co se vrátí na svá pracoviště, tak je důležité stanovit určitá pravidla. Nejjednodušší bude si je dohodnout předem – například o důvěrnosti informací, o tom, že vyjadřování účastníků na sezení nebude mít žádné následky na pracovišti, protože cílem aktivit je pomoci všem lépe jednat v „obtížných situacích“.

Pro lepší orientaci

Každá hra je doplněna pěti piktogramy, které vám urychlí orientaci mezi jednotlivými aktivitami a pomůžou zvolit pro dané podmínky tu nejlepší:



Fyzická zátěž ve stupnici 1 až 5, kde 5 je hra fyzicky nejnáročnější.



Psychická zátěž ve stupnici 1 až 5, kde 5 je hra psychicky nejnáročnější.



Tento piktogram vám napoví jaký nejmenší počet hráčů může hrát.



Může se také měnit počet asistujících instruktorů – to vystihuje tento piktogram.



Zde naleznete hrubý časový odhad v minutách.