

1 Obsah

1	Obsah	3
2	Úvod	5
3	Manažerské kompetence	7
3.1	Definice pojmu „kompetence“	7
3.2	Typologie kompetencí	10
3.2.1	Typologie podle zastoupení v organizaci	10
3.2.2	Typologie vycházející z potřeb	11
3.2.3	Typologie vycházející z manažerských standardů a personálních kompetencí	12
3.2.4	Typologie podle rozvojových příležitostí	12
3.2.5	Kompetence sociálního pracovníka	13
4	Komunikace v manažerské praxi	14
4.1	Hlavní komunikační zákony – axiomy komunikačního procesu	14
4.2	Technika aktivního naslouchání	19
4.3	Jak efektivně sdělovat informace	20
4.4	Rosentalovy způsoby sdělování žádosti	21
4.5	Otázky – Typy otázek	21
4.6	Zpětná vazba	22
5	Typologie pro manažery	24
5.1	Mozková dominance	25
5.2	Jak komunikují klienti podle své mozkové dominance	27
6	Týmová práce, porady a moderace	29
6.1	Potřeby (týmu a jednotlivce)	30
6.2	Jaké má pracovní tým funkce?	31
6.3	Jak vzniká tým?	32
6.4	Moderace a porady	35
6.5	Moderační cyklus	37
6.6	Kreativní techniky pro řešení problémů na poradách	39
6.6.1	Brainstorming	39
6.6.2	Řešení problémů pomocí analogie	40
6.6.3	Situační analýza	40
6.6.4	Kauzální analýza	41
7	Vyjednávání a řešení konfliktů	43
7.1	Proces vyjednávání	43
7.1.1	Možné výsledky vyjednávání a strategie vítěz – vítěz	44
7.1.2	Tři typy vyjednávání	45
7.1.3	Pět kroků průlomového vyjednávání	46
7.1.4	BATNA	50
7.1.5	Co lze ovlivnit u jednání	50
7.1.6	První kroky při jednání	52
7.1.7	Fáze vyjednávání	55
7.1.8	Taktiky, když se dostanete do úzkých	56
7.1.9	Zvlášť obtížní protihráči	56

7.2	Konflikt	59
7.2.1	Definice konfliktu	59
7.2.2	Stupně eskalace konfliktu	61
7.2.3	Diagnostika konfliktu	63
7.2.4	Techniky pro řešení konfliktů a sporů	64
7.2.5	Další techniky pro řešení konfliktů a sporů	65
7.2.6	Kritika od klienta	68
8	Prezentace	69
8.1	Prezentace nových informací	70
8.2	Postup při prezentaci:	71
8.2.1	Úvod	72
8.2.2	Hlavní část	73
8.2.3	Závěr	74
8.3	Vizualizace mluveného slova	75
8.4	Argumentace	76
8.4.1	Základní typy argumentů:	77
8.4.2	Chybná argumentace	79
8.4.3	Persuasivní definice	81
8.4.4	Eristická pravidla	84
9	Přehled použité a doporučené literatury	86