

Obsah

1. KAPITOLA

OSOBNOST MANAŽERA - MANAŽERSKÉ CHARISMA	7
--	---

2. KAPITOLA

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	13
2.1 Aktivní naslouchání	14
2.2 Technika kladení otázek	16
2.3 Nonverbální komunikace	20
2.4 Transakční analýza (TA)	37
2.5 Rétorické dovednosti - stavba projevu, prezentace	50

3. KAPITOLA

VYJEDNÁVÁNÍ A ZDOLÁVÁNÍ KONFLIKTŮ	55
3.1 Vyjednávání	55
3.2 Přesvědčování a ovlivňování	61
3.3 Konflikty a jejich zdolávání	68

4. KAPITOLA

POZNEJ SVŮJ TÝM	73
4.1 Co může postihnout váš tým?	77
4.2 Velikost skupiny	83
4.3 Jak působí cíle na tým?	86
4.4 Role v týmu	89
4.5 Výběr členů týmu	96
4.6 Rozhodování ve skupině	103

5. KAPITOLA

MOTIVACE A VEDENÍ PRACOVNÍKŮ	107
5.1 Motivace pracovníků	107
5.2 Vedení pracovníků	119
5.3 Umíte při řízení "hrát hru"?	129
5.4 Dobrý manažer poskytuje zpětnou vazbu	132
5.5 Jak efektivně vést poradu	135
5.6 Koučování v managementu	137
SEZNAM LITERATURY	140