

OBSAH

Vysvětlivky k ikonám.....	4
1 ÚVOD	5
2 VEDENÍ LIDÍ A KOMUNIKACE	6
2.1 Definice komunikace a její místo ve vedení lidí.....	6
2.2 Efektivní komunikace ve vedení lidí	7
3 DOVEDNOSTI PŘI ZVLÁDÁNÍ NÁROČNÝCH SITUACÍ VE VEDENÍ LIDÍ	11
3.1 Zpětná vazba	11
3.2 Aktivní naslouchání.....	13
3.3 Preference interpersonálního stylu	16
3.3.1 Agresivní styl.....	17
3.3.2 Pasivní styl.....	18
3.3.3 Asertivní styl	19
4 NÁROČNÉ SITUACE VE VEDENÍ LIDÍ A ZÁSADY JEJICH ZVLÁDÁNÍ	22
4.1 Náročné situace a emoce	22
4.2 Náročné rozhovory	23
4.2.1 Výběrové rozhovory	24
4.2.2 Hodnotící rozhovory	28
4.2.3 Nepříjemné rozhovory.....	29
4.3 Konflikty s podřízenými.....	38
4.3.1 Zásady vedení konfliktu	40
4.3.2 Vyhrocený konflikt.....	42
5 VEDENÍ LIDÍ A PSYCHOHYGIENA	43
5.1 Psychohygienu jako prevence syndromu vyhoření	44
5.2 Sebepoznání.....	45
5.3 Pozitivní myšlení.....	46
5.4 Spánek a relaxace	46
5.5 Autoregulace emocí.....	48
5.6 Psychohygienu a asertivita	50
6 ZÁVĚR.....	52
7 POUŽITÁ I DOPORUČENÁ LITERATURA	53
8 PŘÍLOHY	55
8.1 Dotazník.....	55
8.2 Výběr používaných otázek při pohovoru.....	57
8.3 Možnosti otázek dle specifických předpokladů uchazeče	59
8.4 Zamítací dopisy	61
8.5 Příklad formuláře pro přípravu a záznam rozhovoru.....	62
8.6 Příklad náročného rozhovoru s podřízenou	63
8.7 Cesta řešení konfliktu.....	64