

Obsah

1	ÚVOD (PhDr. Petra Vávrová)	4
2	ROLE MANAŽERA (PhDr. David Michalík, Ph.D.)	5
2.1	<i>Manažer z hlediska kompetencí</i>	5
2.2	<i>Kompetenční model</i>	6
2.3	<i>Manažer a jeho přístup k podřízeným</i>	8
3	MANAŽER A KOMUNIKACE (PhDr. Petra Vávrová)	13
3.1	<i>Komunikace a její místo ve vedení lidí</i>	13
3.2	<i>Efektivní komunikace manažera</i>	14
3.3	<i>Komunikační dovednosti manažera při zvládání náročných situací</i>	17
3.3.1	<i>Zpětná vazba</i>	17
3.3.2	<i>Aktivní naslouchání</i>	19
3.3.3	<i>Preference interpersonálního stylu</i>	22
4	NÁROČNÉ SITUACE V PRÁCI MANAŽERA A ZÁSADY JEJICH ZVLÁDÁNÍ (PhDr. Petra Vávrová)	29
4.1	<i>Náročné situace a emoce</i>	29
4.2	<i>Náročné rozhovory</i>	30
4.2.1	<i>Výběrové rozhovory</i>	31
4.2.2	<i>Hodnotící rozhovory</i>	34
4.2.3	<i>Nepříjemné rozhovory</i>	36
4.3	<i>Konflikty s podřízenými</i>	42
4.3.1	<i>Zásady vedení konfliktu</i>	45
4.3.2	<i>Vyhrocený konflikt</i>	47
5	VYBRANÉ PŘÍKLADY SOCIÁLNÍCH DOVEDNOSTÍ MANAŽERA (PhDr. Jiří Kučírek, Ph.D.)	49
5.1	<i>Praktické rady ke konstruktivnímu řešení konfliktu</i>	49
5.2	<i>Pragmatici, Analytici, Extroverti a Amikabilní</i>	53
5.3	<i>Osobní problémy spolupracovníků</i>	55
5.4	<i>Dvacet zlatých pravidel úspěšně vedené komunikace v praxi</i>	57
5.5	<i>Desatero Jak vyjít se svým šéfem</i>	59
5.6	<i>Desatero Jak vyjít se svými podřízenými</i>	61
5.7	<i>Šest pravidel řízení porad</i>	65
6	MANAŽER A STRES (PhDr. David Michalík, Ph.D.)	69
6.1	<i>Stresory</i>	69
6.2	<i>Metody měření úrovně zátěže a stresu</i>	70
6.3	<i>Pracovní stres</i>	72

001(NKF)

3667756

7	MANAŽER A PSYCHOHYGIENA (PhDr. Petra Vávrová)	75
7.1	<i>Psychohygienu jako prevence syndromu vyhoření</i>	76
7.2	<i>Sebepoznání</i>	77
7.3	<i>Pozitivní myšlení</i>	78
7.4	<i>Spánek a relaxace</i>	79
7.5	<i>Autoregulace emocí</i>	81
7.6	<i>Psychohygienu a asertivita</i>	83

Národní knihovna



1003981397

DAR



15/04 197