

OBSAH

ÚVOD

CHVÁLA UPŘÍMNOSTI 7

KAPITOLA 1

JAK VYTVÁŘET VZTAHY ZALOŽENÉ NA UPŘÍMNOSTI 12

KAPITOLA 2

DOSTÁVÁTE, O CO SI ŘEKNETE 23

KAPITOLA 3

SPOLUPRÁCE ZBAVENÁ ZÁHAD A DOMNĚNEK 32

KAPITOLA 4

JAK VYTVÁŘET UPŘÍMNÉ VZTAHY S PODŘÍZENÝMI 47

KAPITOLA 5

UPŘÍMNOST VE VZTAZÍCH S NADŘÍZENÝMI 67

KAPITOLA 6

POSILOVÁNÍ VZTAHŮ UVNITŘ FIRMY 79

KAPITOLA 7

VZTAHY VYŽADUJÍ ÚDRŽBU 87

KAPITOLA 8

MŮŽU VÁM DŮVĚŘOVAT? 96

KAPITOLA 9
POSKYTOVÁNÍ A PŘIJÍMÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY – CO, KDY,
PROČ A JAK 105

KAPITOLA 10
POSKYTOVÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY: OSMIBODOVÝ SCÉNÁŘ 116

KAPITOLA 11
TIPY PRO POSKYTOVÁNÍ UŽITEČNÉ ZPĚTNÉ VAZBY 127

KAPITOLA 12
CO O VÁS ŘÍKAJÍ, KDYŽ TAM NEJSTE 136

KAPITOLA 13
ZVLÁDÁNÍ OBTÍŽNÝCH SITUACÍ 148

KAPITOLA 14
PRACOVNÍ VZTAHY, KTERÉ OPRAVDU FUNGUJÍ 164

PODĚKOVÁNÍ 166

O AUTORCE 167