

# OBSAH

Předmluva .....	7
Úvod .....	9
<b>1. Manažerská pozice jako jednota mnoha faktorů .....</b>	<b>11</b>
Faktor vedení – řízení .....	11
Faktor kompetencí .....	12
Faktor spokojenosti .....	14
<b>2. Osobnost a role manažera .....</b>	<b>17</b>
Osobnost a její rysy .....	17
Bariéry v osobnosti manažera .....	19
Složky kondice .....	19
Manažerské role .....	20
<b>3. Konflikt ve vztahu nadřízený–podřízený .....</b>	<b>23</b>
Konflikt jako proces .....	23
Prevence konfliktu .....	25
Typy jednání v konfliktu .....	27
Způsoby řešení konfliktu .....	28
Techniky přímé komunikace .....	30
Muži a ženy v konfliktu .....	34
Zvládání lži .....	35
Fáma .....	37
Mapa přístupu ke konfliktu .....	38
<b>4. Z čeho se skládá konstruktivní dialog? .....</b>	<b>41</b>
Složky konstruktivního dialogu .....	41
Komunikační zlozvyky a „dobrozvyky“ .....	43
Práce s informacemi .....	44
<b>5. Slovní a formulační stránka jednání .....</b>	<b>49</b>
Obsah a forma slova .....	49
Trénink formulační zdatnosti .....	50
Malý výrokový trenažér .....	52
Slova vhodná a nevhodná .....	53
Jak správně mluvit a psát .....	55
<b>6. Slepá ulička manipulace .....</b>	<b>59</b>
Co je manipulace a proč vzniká, techniky manipulace .....	59
Druhy manipulace a jejich projevy .....	61

Kontramaniplativní strategie .....	65
Nástroje obrany proti manipulaci .....	66
<b>7. Strategie a taktika jednání .....</b>	<b>75</b>
Proces vyjednávání .....	75
Co je strategické a co je taktické .....	76
Průběh jednání .....	79
Percepční klíče .....	82
Odhad partnera .....	83
<b>8. Manažersky náročné rozhovory .....</b>	<b>87</b>
Co je náročný rozhovor? .....	87
Struktura manažersky náročného rozhovoru .....	88
Rozhovor na osobní téma .....	89
Rozhovor na pracovní téma .....	93
Vyjadřování a přijímání omluv a kritik .....	97
Vnitřní zvládnutí emočně vypjaté situace .....	99
Small talk – malá společenská konverzace .....	100
<b>9. Stručně k poradám .....</b>	<b>103</b>
Preventivní doporučení k poradám .....	103
Cesta z komunikačních nesnází .....	104
<b>10. Energetický potenciál pro život a práci .....</b>	<b>107</b>
Energie a její zdroje .....	107
Několik ověřených tipů pro dostatek energie .....	111
Heuristika v denním životě .....	112
<b>11. Atmosféra a klima ve firmě .....</b>	<b>117</b>
Člověk a firemní filozofie .....	117
Způsob jednání s lidmi .....	118
Vliv fyzických faktorů prostředí na klima ve firmě .....	119
<b>Heurékovník .....</b>	<b>121</b>
<b>Malý sebeodhalující dotazník .....</b>	<b>125</b>
<b>Doslov .....</b>	<b>127</b>
<b>Terminologický slovníček .....</b>	<b>129</b>
<b>Doporučená literatura .....</b>	<b>131</b>