

# OBSAH

<b>Úvod</b> .....	<b>8</b>
<b>I. Stresory doby a jejich snižování</b> .....	<b>10</b>
<b>II. Kompetence manažerů</b> .....	<b>45</b>
Osobnost, osobní autorita manažera a její zvyšování.....	45
Emoční inteligence .....	58
Proaktivní a reaktivní člověk .....	61
<b>III. Hlavní dovednosti manažera</b> .....	<b>76</b>
Feedback, zpětná vazba od manažera.....	76
Povzbuzující pracovní hodnocení .....	86
Motivace podřízených k většímu a kvalitnějšímu výkonu .....	100
Úloha peněz v procesu motivace podřízených .....	118
<b>IV. Efektivní komunikace manažera</b> .....	<b>124</b>
Oblasti efektivní komunikace.....	124
Zásady aktivního naslouchání .....	139
Pochvala, uznání, obdiv, evalvace .....	154
Pravidla srozumitelné, kvalitní komunikace .....	162
Naučte se efektivní komunikaci po telefonu .....	172
Žena a muž v pozici manažera, nezvládnutí role muž/žena.....	185
Rozdíl v komunikaci a jednání mužů a žen .....	191
Cíle konfliktního rozhovoru .....	200
Konfrontace - složitější metody řešení konfliktů .....	211
Efektivní vedení rozhovoru s podřízeným, konstruktivní výměna názorů.....	217
Rozhovor na různých komunikačních úrovních .....	221
Efektivní komunikace má své limity.....	227



<b>V. Manipulace v komunikaci .....</b>	<b>234</b>
Metody manipulace.....	236
Je zaměstnanec workholik? .....	245
Manipulace slušností, urážlivostí, zlomyslností.....	252
<b>Neefektivní debatní taktiky – manipulace .....</b>	<b>255</b>
Jak pracovat s komentáři a „převleky“ .....	265
Co manažer může očekávat od některých podřízených .....	266
Komunikační manipulace ve firmách .....	272
Mobbing, bossing, sexuální obtěžování .....	282
Drby a pomluvy .....	292
Hloupé výmluvy, jalové omluvy svých chyb .....	298
Přehnaná zdvořilost, ponižování se.....	301
Zastrašování, vzbuzování úzkosti, strachu a nejistoty .....	305
Silná dominance, nadřazenost, přezíravost, arogance.....	309
<b>VI. Vyjednávání v manažerské a obchodní praxi.....</b>	<b>316</b>
Pozor na zneužívání argumentačního mostu ve vyjednávání.....	316
Jak v práci prosadit změny .....	332
<b>Bonusy pro náročné čtenáře .....</b>	<b>344</b>
Přehled technik a obran proti manipulacím.....	344
Oprávněný hněv - příklady.....	350
Svoboda, individualismus a efektivní komunikace.....	352
Manipulace advokáty, jak čelit jejich úskokům.....	356
<i>Závěr: Kontrolní otázky ke knize.....</i>	<i>338</i>
<i>Literatura .....</i>	<i>360</i>