

# Obsah

Úvod.....	7
<b>1 Komunikačně náročné situace ve vedení lidí.....</b>	<b>9</b>
1.1 Obecné zásady zvládnání komunikačně náročných situací.....	9
1.2 Emoce v komunikačně náročných situacích .....	9
1.3 Vybrané percepční chyby v komunikačně náročných situacích.....	10
<b>2 Náročné rozhovory .....</b>	<b>14</b>
2.1 Výběrové rozhovory.....	14
2.2 Hodnotící rozhovory .....	18
2.3 Nepříjemné rozhovory .....	19
2.3.1 Rozhovor na osobní téma.....	20
2.3.2 Kritický rozhovor.....	21
2.3.3 Propouštěcí rozhovor .....	26
<b>3 Konflikty s podřízenými.....</b>	<b>28</b>
3.1 Zásady vedení konfliktu.....	30
3.2 Vyhrocený konflikt .....	32
3.3 Řešení konfliktů pomocí analýzy transakcí.....	33
3.3.1 Ego stavy .....	33
3.3.2 Základní životní pozice vycházející z TA .....	35
<b>4 Vedení porad.....</b>	<b>36</b>
4.1 Chyby a nedostatky porad .....	37
4.2 Zásady efektivní porady .....	38
<b>5 Vedení lidí a psychohygienu .....</b>	<b>41</b>
5.1 Psychohygienu jako prevence syndromu vyhoření.....	42
5.2 Sebepoznání.....	44
5.3 Pozitivní myšlení.....	45
5.4 Spánek a relaxace .....	46
5.4.1 Spánek.....	46
5.4.2 Relaxace .....	48
5.5 Autoregulace emocí.....	49
5.6 Psychohygienu a asertivita .....	50
5.7 Time management .....	51
5.7.1 Zloději času .....	52
5.7.2 Priority .....	53
5.7.3 Plánování .....	55
5.7.4 Stanovení cílů.....	56



**Závěr .....59**

**Použitá i doporučená literatura .....60**

**Přílohy .....62**

    Příloha č. 1: Výběr používaných otázek při pohovoru .....62

    Příloha č. 2: Možnosti otázek dle specifických předpokladů uchazeče.....64

    Příloha č. 3: Zamítací dopisy .....66

    Příloha č. 4: Příklad náročného rozhovoru s podřízenou .....67

    Příloha č. 5: Příklad formuláře pro přípravu a záznam rozhovoru .....68

    Příloha č. 6: Cesta řešení konfliktu .....69

    Příloha č. 7: Ukázka snímku jednoho pracovního dne jednotlivce.....70



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ