

OBSAH

PREDHOVOR K TRETIEMU VYDANIU	9
PREDHOVOR K DRUHÉMU VYDANIU.....	10
ÚVOD.....	11
I. KOMUNIKÁCIA A SOCIÁLNA KOMUNIKÁCIA	13
1. K vymedzeniu pojmov	13
2. Obsah a predmet komunikácie v personálnej a sociálnej praxi	15
3. Sociálnopsychologická pripravenosť (kompetentnosť)	17
3.1 Sociálna komunikácia	21
3.2 Neverbálna sociálna komunikácia.....	23
3.2.1 Druhy neverbálnej komunikácie.....	26
3.3 Verbálna sociálna komunikácia.....	34
3.3.1 Psychoterapeutický prístup vo verbálnej komunikácii	34
3.3.2 Rozhovor a prostredie.....	35
3.3.3 Nadviazanie rozhovoru.....	37
3.3.4 Ďalší priebeh rozhovoru	38
3.3.5 Základné techniky, ktoré uľahčujú kontakt	
Komunikačná zručnosť – kladenie otázok.....	40
3.3.6 Spätná väzba	42
3.3.7 Chyby, ktorých sa dopúšťame pri rozhovore.....	43
3.3.8 Modely rozhovorov podľa vzťahu ku klientovi.....	45
3.4 Komunikácia činmi a rozhodnutiami (hodnotová interakcia)	
.....	47
II. ASERTIVITA V SOCIÁLNO M STYKU	50
1. NEASERTIVITA A JEJ FORMY	52
2. AGRESÍVNÝ TYP SOCIÁLNEHO SPRÁVANIA	53
3. ASERTIVITA A JEJ TYPY	53
3.1 Typy asertivity.....	55
3.1.1 Základná asertivita.....	55
3.1.2 Empatická asertivita.....	56
3.1.3 Stupňovaná (eskalujúca) asertivita	56

3.1.4 Konfrontačná asertivita.....	57
3.1.5 Sebeotvorená asertivita.....	58
3.1.6 Negatívna (záporná) asertivita.....	59
3.1.7 Modely neasertívnych a asertívnych rozhovorov	60
4. ASERTÍVNE SPÔSOBILOSTI A ZRUČNOSTI	63
4.1 Možnosti aplikácie výcviku v asertivite	65
5. PREHLADNÝ SÚHRN.....	66

III. OSOBNOSŤ V MANAŽÉRSKEJ A SOCIÁLNEJ PRAXI.. 69

1. STRUČNE O OSOBNOSTI V PSYCHOLÓGII A PERSONALISTIKE (ANDRAGOGIKE)	69
2. KTO JE MANAŽÉR?.....	70
2.1 Kritériá úspešnosti manažéra.....	72
2.2 Nároky na kvalitu psychických procesov.....	73
2.3 Schopnosti a vedomosti.....	81
2.4 Nároky na zručnosti	84
2.5 Úspech prostredníctvom kvality vedenia	87
2.6 Vzdelávanie a sebazvedelávanie manažéra.....	90
2.7 Rozvoj tvorivých riadiacich aktivít manažéra	95
3. MANAŽÉR, KVALITA ŽIVOTA A ĽUDSKÝ POTENCIÁL	97
3.1 Kvalita života a ľudský potenciál.....	98
3.1.1 Kvalita pracovného života	100
4. Hodnotenie zamestnancov	104

IV. VEDENIE TÍMOV A ROZHODOVANIE 111

1. Človek v pracovnom procese.....	111
1.1 Človek a práca.....	111
1.2 Postavenie a úloha ľudského faktora.....	113
1.3 Vzťah človeka k práci	115
1.4 Vytváranie pracovného miesta	116
2. Podmienky práce	120
2.1 Fyzikálne pracovné prostredie.....	122
2.2 Štruktúra pracovnej doby Pracovný čas a pracovný režim.....	123
2.3 Bezpečnosť práce a ochrana zdravia (BOZP)	125

2.4 Pracovné podmienky a duševná vyrovnanosť	126
2.4.1 Pracovná únava	127
2.4.1.1 Determinanty a príznaky pracovnej únavy ...	129
2.4.1.2 Manažér a únava	130
2.5 Služby poskytované zamestnancom	131
3. NIEKTORÉ PSYCHOLOGICKÉ ZNAKY PRACOVNEJ SKUPINY	132
4. METÓDY ROZHODOVACIEHO PROCESU A MANAŽÉRSKE ŠTÝLY VEDENIA	134
4.1 Rozhodovanie a rozhodovací proces	134
4.2 Základy rozhodovacieho procesu	135
4.3 Metódy rozhodovacieho procesu	138
4.3.1 Metóda práce s rizikom	139
4.3.2 Rozhodovanie v podmienkach rizika	140
4.3.3 Rozhodovacia analýza	141
4.3.4 Rozhodovacie tabuľky	142
4.4 Charakteristika a definície štýlov vedenia	143
4.5 Faktory ovplyvňujúce výber štýlu vedenia	146
4.6 Štýl vedenia tímu (pracovnej skupiny)	148
4.6.1 Vedenie zamestnancov prikazovaním (autokratický štýl)	152
4.6.2 Vedenie zamestnancov spoluprácou	154
4.6.3 Obmedzenia demokratického štýlu vedenia	157
4.6.4 Motivačné zdroje pri vedení pracovných tímov a zamestnancov	158
4.6.5 Komunikácia v skupine	165
4.6.5.1 Ako prijímať kritiku?	166
5. PORADA AKO PROSTRIEDOK EFEKTÍVNEHO VEDENIA ZAMESTNANCOV	167
5.1 Príprava a priebeh porady	169
5.2 Ukladanie pracovných úloh a ich kontrola	171
5.3 Kontrola ako súčasť vedenia zamestnancov	177
6. PRACOVNÉ NEZHODY A KONFLIKTY	179
6.1 Konflikty a chyby pri ich riešení	182
6.1.1 Tvorivosť pri riešení konfliktov	184

6.1.2 Afekty, agresivita, hnev a hádky v interpersonálnych vzťahoch.....	189
6.2 Aktívne sociálne učenie programové (ASUP) ako metóda nácviku	192
6.3 Proces premeny manažéra: postoj k chybám a omylom ...	195
KNIŽNÁ LITERATÚRA.....	199
MENNÝ REGISTER.....	206