

Obsah

1. Co je to pro lídra krize a jak poznat, že začala	17
Vnitřní a vnější krize	18
Jak poznáme, že naši zaměstnanci jsou v krizi	21
První reakce manažera na krizi	23
Orientace v problému	25
Krize versus výkyvy	28
Profesionalita lídra	29
Krize je přechodný stav	30
2. Potřeby zaměstnanců v období krize a jak s nimi pracovat	33
Empatický manažer	34
Zájmy managementu vůči zaměstnancům v krizi	35
Potřeby zaměstnanců v krizi	37
Jak udržet pozornost	40
Jak snížit stres zaměstnanců	45
3. Jak se chovat v krizi k lidem a jak budovat jejich důvěru	55
Postoj a chování	56
Vyslechnout a odpovídat	60
Přiměřené informování	61
Spoluúčast	63

Technická podpora zaměstnanců	65
Trestání v krizi	67
4. Úkolování a kontrola práce v těžkých časech	73
Úkoly a kontrola	74
Posloupnosti	76
Osobní zadávání a ověřování úkolů	77
Kontrola orientace	79
Orientace lídra	82
Všeho s mírou	83
5. Jakého chování se vyvarovat a na co si dát pozor	87
Manažer je vzor	88
Pozor na odtažitost	89
Přílišné akcentování nejistoty	90
Generálský styl	91
Pozor na sliby	92
Manažerská nespravedlnost	93
Nežádoucí okázalé chování	94
Chaotické chování	95
Klid a směr	96
6. Konflikty v krizi	99
Konflikt není tabu	100
Chování konfliktů v krizi	101

Konflikt a vedení	103
Co dělat, když se hádají	103
Konflikty s nadřízenými	106
Konflikty mezi odděleními	109
S chladnou hlavou	111
7. Jak udržet aktivitu a spolupráci, když už krize trvá dlouho	113
Když motivace klesá	114
Udržujeme směr	116
Finanční motivace	117
Podpora spolupráce v týmu nebo kolektivu	119
Dlouhotrvající krize	122
8. Konec krize a práce se zaměstnanci	127
Situace se zlepšuje	128
Okamžik zlomu	129
Odměny a vyznamenání	131
Poučení pro příště	133
Sbohem a v lepších časech	134
9. Dodatky	137
Rejstřík	138
O autorovi	142
Doporučená literatura	143