

Obsah

Úvod	11
K čemu potřebuje manažer interpersonální dovednosti	12
Rozum a cit – svár v lidském myšlení	15
Emoční inteligence	19
I. ČÁST Individuální interpersonální dovednosti	23
1. Naslouchání	25
1.1 Proč naslouchat?	26
1.2 Překážky naslouchání	28
1.3 Jak naslouchat?	32
2. Stanovování cílů	43
2.1 Proč potřebujeme umět stanovovat cíle	44
2.2 Vztah cílů a motivace lidí	50
2.3 Stanovování cílů, učení a rozvoj lidí	52
2.4 Základní charakteristiky cílů	54
2.5 Postupy stanovování cílů a motivace	58
2.6 Participace na stanovování cílů	60
3. Zpětná vazba	67
3.1 K čemu potřebujeme zpětnou vazbu	67
3.2 Zpětná vazba a zvyšování otevřenosti	69
3.3 Různé úrovně práce se zpětnou vazbou	73

3.4	Omezení otevřenosti	74
3.5	Zpětná vazba v praktických situacích	76
4.	Delegování	82
4.1	Co je smyslem delegování v organizaci	83
4.2	Principy delegování	86
4.3	Dilema důvěry a kontroly	88
4.4	Delegování a participace	91
4.5	Na koho delegovat	94
4.6	Proces delegování	95
4.7	Praxe delegování	97
II.	ČÁST Interpersonální dovednosti pro práci ve skupinách	103
	Úvod	105
5.	Vedení porad a schůzek	108
5.1	Kulturní příčiny neefektivnosti společných jednání	110
5.2	Typy schůzek a jednání	111
5.3	Nástroje a postupy pro vedení společných jednání	113
5.4	Jak schůzku připravit – struktura a organizace jednání	114
5.5	Jak schůzku vést – proces a cíle	126
5.6	Obecné principy vedení procesu	129
6.	Zvládání konfliktů	139
6.1	Typy konfliktů a jejich příčiny	141
6.2	Příznaky konfliktů	148
6.3	Konflikt a jeho vývoj	153
6.4	Špinavé triky	160
6.5	Postupy pro zvládání konfliktů	163
7.	Vyjednávání	172
7.1	Proč je potřeba vyjednávat?	173
7.2	Podmínky úspěšného vyjednávání	175
7.3	Různé typy lidské součinnosti	177

7.4	Co je důležitější: Výsledek nebo vztah?	182
7.5	Nevlastní bratři: Konsensus a kompromis	186
7.6	Principiální vyjednávání	191
7.7	Proces principiálního vyjednávání	194
7.8	Překážky vyjednávání	198
8.	Týmy a vedení týmů	201
8.1	K čemu se dnes hodí týmy?	202
8.2	Tým jako specifický organizační formát	203
8.3	Může být každý týmovým hráčem?	206
8.4	Základní podmínky účinnosti týmové práce – obsah a proces	207
8.5	Vedení procesů v týmech	210
8.6	Rozhodování v týmech	214
8.7	Sestavování a různé typy týmů	215
8.8	Týmové role	219
8.9	Učení se a rozvoj týmu	226
8.10	Úspěšné týmy	232
9.	Komunikace ve skupinách – Action Learning	234
9.1	Jak vznikl Action Learning?	236
9.2	K čemu lze Action Learning použít?	238
9.3	Šest prvků metody Action Learning	241
9.4	Dvě základní pravidla metody Action Learning	245
9.5	Obecná struktura postupu Action Learning	247
9.6	Praktické přínosy metody Action Learning	248
10.	Závěrem	253
	Seznam obrázků	254
	Literatura	256