

Obsah

1 •	V ČEM JE PROBLÉM? Proč v zaměstnání dobře nekomunikujeme	17
	O ČEM JE TATO KNIHA	19
	Jak já to vím?	20
	PROČ JE PRO NÁS KOMUNIKACE TAK OBTÍŽNÁ	21
	Kde to začíná	22
	Jak k tomu dochází	24
	Co chceme	25
	CO PRÁCI MOTIVUJE	27
	Prestiž	27
	Užitečnost	28
	Náklonnost/Přijetí	28
	Peníze/Bezpečí	29
	NÁŠ VEŘEJNÝ IMAGE	32
	Co funguje, co ne a proč	32
	Co už víme	33
	ZÁKLADNÍ TYPY OSOBNOSTI PRACOVNÍKA	34
	Cíloví běžci	35
	Týmoví hráči	36
	Autoritáři	37
	Využití pracovních typů	40
	Převaha Cílových běžců	41

2 • ZÁKLADY KOMUNIKACE: Proč a jak lidé
naslouchají 43

SDĚLOVÁNÍ A NASLOUCHÁNÍ	44
Jednostranná přirozenost sdělování	44
Naslouchání je práce	44
Motivace	45
CO PŘIMĚJE LIDI, ABY POSLOUCHALI	45
Vlastní zájem	46
Kdo to říká	48
Jak to říká	56
NOVÉ TECHNIKY SDĚLOVÁNÍ	60
Základní techniky televizní komunikace	60
V čem televize ovlivnila komunikaci	63
Důsledky pro odbornou komunikaci	68
VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	68
Jak komunikujeme	68
BĚŽNÉ PŘEKÁŽKY V KOMUNIKACI	72
Jaké pocity v lidech vyvolává učení	72
Jazyk	75

3 • PŘÍPRAVA NA KOMUNIKACI: Promyšlení
strategie 78

ROZVÍJENÍ STRATEGIE	79
Co se nedaří a proč	79
Kde jsme v koncích	83
PROMÝŠLENÍ PŘEDEM	83
Kdo je vaše publikum?	84
Co víte a co potřebujete	85
SCHÉMA PROMÝŠLENÍ PŘEDEM	88

Základní myšlenka	88
Průběh	89
Objektivní cíle	91
Citové potřeby	95
Pravděpodobná očekávání	103
Schéma pro předvolaného	112

KONTROLNÍ SEZNAM PROMÝŠLENÍ
PŘEDEM 114

Promýšlení předem pro širší publikum	115
--------------------------------------	-----

4 • PLÁNOVÁNÍ A ORGANIZOVÁNÍ PRACOVNÍCH
SCHŮZEK 117

PŘÍPRAVA	118
Zvolte a utřídte si své cíle	118
PLÁNOVÁNÍ SCHŮZKY	121
Kdy se setkat	121
Který den	125
Kde se setkat	127
Obědvat, nebo neobědvat	131
Pracovní snídane	133
JAK SE DOSTAT DO DIÁŘE	134
Techniky	134

5 • PŘÍPRAVA VYSTOUPENÍ: Co upoutá pozornost
a usnadní chápání 140

ZÁKLADNÍ HLEDISKA PRO PŘÍPRAVU
VYSTOUPENÍ 141

Jak přemýšlíme	142
Co potřebujeme k tomu, aby porozuměli a udrželi si zájem	143

SESTAVOVÁNÍ VYSTOUPENÍ 151

Forma osnovy	151
Osnova vystoupení	151

	Kontrolní seznam	157
	VIZUÁLNÍ ZNÁZORNĚNÍ	158
	Proč používat vizuální znázornění	158
	Co ukázat, co říci	159
	Materiály k pozdějšímu prostudování	161
	PŘÍPRAVA VIZUÁLNÍCH POMŮCEK	164
	Základní hlediska	164
6 •	SCHŮZKA MEZI ČTYŘMA OČIMA: Jednání ve dvou	171
	ÚVOD	172
	Než začnete	172
	Přeřadit rychlost	172
	Rozcvička	173
	Společenská konverzace	174
	Kam se posadit	176
	Pohostinnost	178
	Jazyk těla	179
	VLASTNÍ OBSAH JEDNÁNÍ	181
	Za prvé: pořad jednání, cíle, čas	181
	Podělte se o moc	182
	Motivace	184
	Způsob podání a vysvětlování	184
	Diskuse	186
	ZVLÁŠTNÍ HLEDISKA	189
	Konstruktivní kritika	189
	Dobrat se pravdy	191
	Jak zvládnout projevy hněvu – svoje a jeho/jejího	193
	ZÁVĚR	196
	Shrňte a vyjasněte hlavní body	196
	Udělejte si seznam dalších kroků	197
	Doplňující údaje	197
	Skončete přátelsky a optimisticky	198

7 • VYSTOUPENÍ: Jak tvořit nezapomenutelné projevy 201

POCHOPIT SVÉ PUBLIKUM	201
Jak se publikum cítí	201
PŘÍPRAVA VAŠEHO VYSTOUPENÍ	205
Udělejte si profil svého publika	205
Proč přijdou	208
Vnější objektivní podmínky	210
JAK SESTAVIT SVÉ VYSTOUPENÍ	212
Charakter vašeho projevu	212
Základní organizace projevu	215
PROČ BYSTE SI TO MĚLI NAPSAT?	217
Psaný, nebo ústní projev?	217
Účinek napsaných projevů na posluchače	219
Účinek na vás, řečníka	220
Nevyléčitelným pisatelům projevů	221
Improvizátorům	222
JAK SI DĚLAT POUŽITELNÉ POZNÁMKY A OSNOVY	222
Základní postup	223
TECHNIKY PRO PŘEDNES NEZAPOMENUTELNÉHO PROJEVU	230
Úvod, který upoutá pozornost	230
Zapojení publika	235
Způsob prezentace tématu	238
Zakončení	242
OSOBNÍ STYL	244
Buďte sami sebou	244
Jaký máte vztah ke svému publiku	245
Tréma	246

Začínáte	248
Řečnický pult, nebo pódium	251
MLUVENÍ A JAZYKOVÁ DOVEDNOST	252
Učinit jazyk srozumitelný	253
Analogie	254
Používejte obrazotvorné výrazy	254
Zdůrazňujte	255
Využijte odmlky	255
POSTSCRIPTUM	257
Seznam, bez něhož se do žádného projevu nepouštějte	257

8 • UMĚNÍ ODPOVÍDAT: Vy a publikum nebo šéf 261

ZÁKLADNÍ PRINCIPY ZODPOVÍDÁNÍ OTÁZEK	262
Tázací proces	262
Podmíněná reakce	262
Jak odpovídáme na otázky?	263
PUBLIKUM A VY: ODPOVÍDÁNÍ NA DOTAZY	
Z PUBLIKA	265
Proč odpovídat na otázky?	265
Příprava na diskusní část	267
TECHNIKA UMĚNÍ ODPOVÍDAT	271
Začínáte	271
Jak dobře zvládat odpovídání na otázky	274
Jak zvládat náročné otázky a tazatele	278
Jak získávat čas	278
Jak se vyhnout otázce	280
Jak si otázku přizpůsobit	281
Jak lidi přerušit	282
Jak získat publikum na svou stranu	282
JAK ZVLÁDNOUT PROJEVY NEPŘÁTELSTVÍ	283
Proč se lidé projevují nepřátelsky	284

Technika zvládnání projevů
nepráteleství 285

ŠÉFAVY 291

Hnací síla moci 291

Typy šéfů 291

Příprava 293

ZÁKLADNÍ TECHNIKA UMĚNÍ ODPOVÍDAT 294

Odpovídání na informativní
dotazy 296

Odpovídání na kritické dotazy 299

Nácvik a hraní rolí 303

9 • SCHŮZE: Jak účinně vést schůze a aktivně se jich
účastnit 304

CO ŠPATNĚ FUNGUJE A PROČ 304

Fakta 305

Pocity 307

K čemu schůze? 309

Srovnání toho, co by mělo být a toho,
co je 311

ZÁKLADNÍ TYPY OSOBNOSTÍ NA SCHŮZI 312

Hráči ve skupinové interakci 313

Interakce 317

ZÁKLADNÍ KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

NUTNÉ NA SCHŮZÍCH 318

Poslouchání 319

Podpora 322

Nesouhlas 326

Komunikační dovednosti
vedoucího 328

Komunikační dovednosti]
účastníků 332

PŘÍPRAVA A ŘÍZENÍ EFEKTIVNÍCH SCHŮZÍ 335

Plánování 335

Příprava pořadu jednání 336

Příprava a realizace schůze	339
Metody vedení	341
Rozcvička	341
Úvod	342
Vlastní obsah schůze	344
Zajistěte vizuální znázornění	344
Závěr	347

10 • SLOVO ZÁVĚREM 349

Osobní poznámka	350
-----------------	-----