

# OBSAH

## ÚVOD

## OTESTUJTE SE

<b>1. PROČ JE KOMUNIKACE TAK DŮLEŽITÁ</b>	<b>1</b>
Umění dobře komunikovat není samozřejmost	2
Komunikujeme neustále a každý den	3
Proč právě vy potřebujete zlepšit komunikační dovednosti?	4
Komunikace ve stále se měnícím pracovním prostředí	5
V čem spočívá tajemství výborné komunikace?	8
Výhody efektivní komunikace	10
Pět fází komunikačního cyklu	11
Nebezpečí špatné komunikace	14
Nejlepší tipy a triky, jak porozumět principům efektivní komunikace	17
<b>2. ZÁKLADEM KOMUNIKACE JSTE VY</b>	<b>19</b>
Není k zahazení, když jste druhým sympatičtí	20
Začněme pěkně od začátku	21
Autenticita	24
Tři zásady, kterými si vysloužíte sympatie	27
Další způsoby, jak rozvíjet lepší profesní vztahy	34
Důležitost správného načasování	37
Nejlepší tipy a triky, jak začít lépe komunikovat	39
<b>3. JAK NASLOUCHAT</b>	<b>41</b>
Proč vlastně naslouchat?	42
Překážky kvalitního naslouchání	43
Základní rozdíly mezi dobrým a špatným posluchačem	45
Jak byste ohodnotili svou schopnost naslouchat?	45
Čtyři způsoby, jak naslouchat	47
Naslouchat tak, abychom podpořili další komunikaci	50
Vypěstujte si schopnost rozprout konverzaci	54
Podpořte své schopnosti aktivně naslouchat	55
Vylepšujte svou schopnost zprávu dobře přetlumočit	56
Nejlepší tipy a triky, jak efektivně naslouchat	59

<b>4. JAK MLUVIT – VLASTNÍ ZPRÁVA</b>	<b>61</b>
Mluvit tak, aby ostatní porozuměli	62
Srozumitelnost vašeho sdělení	63
Strukturování zprávy	64
Neformální konverzace	64
Formální situace	67
Na počátku bylo slovo a to slovo bylo špatně pochopeno (neboli Volte svá slova opatrně)	70
Magická slůvka, která by se měla používat často	74
Nejlepší tipy a triky, jak naplánovat dobře strukturovanou a účinnou zprávu	75
<b>5. JAK MLUVIT – NEJDE JEN O TO, CO ŘEKNETE, ALE TAKÉ JAK TO ŘEKNETE</b>	<b>77</b>
Srozumitelnost ústního projevu	78
Co jste to říkal?	78
Čtyři kroky k tomu, aby vám bylo lépe rozumět	79
Pozor na tón hlasu	80
Přehnané emoce	81
Rizika mluveného projevu	83
Srozumitelnost výrazu tváře	85
Co sděluje vaše držení těla?	87
Kdy o nás tělo mluví špatně?	89
Vypadám dost komunikativně?	91
Nejlepší tipy a triky, jak zvolit správný tón hlasu i držení těla	93

<b>6. ASERTIVITA A VY</b>	<b>95</b>
Jaký jste typ?	96
Rizika jednotlivých typů chování	99
Nakolik jste asertivní?	102
Základní postupy, jak být asertivní	103
Program tří P	105
Používání programu tří P	107
Program tří P v praxi	108
Empatie	110
Zapojování emocí do komunikace	112
Nejlepší tipy a triky pro rozvíjení asertivity	115
<b>7. UMĚNÍ TELEFONOVAT</b>	<b>117</b>
Proč používat telefon?	118
Jak druhého po telefonu rozčítit	119
Jak byste ohodnotili své umění telefonovat?	121
Vylepšete svůj styl telefonování	123
„Haló“ a jiné nepatřičnosti	124
Buďte hrdí na svůj profesionální styl telefonování	126
Na co byste měli při telefonování pamatovat	127
Hlasová schránka	129
Kdy raději netelefonovat?	130
Nejlepší tipy a triky k tomu, jak lépe telefonovat	131
<b>8. TÝMOVÁ KOMUNIKACE</b>	<b>133</b>
Všichni jsme členy týmu	134
„Zásobníková mentalita“	134
Tři pilíře efektivní spolupráce v týmu	136
Už od začátku je třeba komunikovat	137
Pravidla hry	138
Pomozte si tak, že pomůžete ostatním	139
Pozitivní myšlení a produktivita	140
Pozitivní role negativního myšlení	142
Nejlepší tipy a triky pro zlepšení týmové komunikace	145

<b>9. KOMUNIKACE NAPŘÍČ KULTURAMI</b>	<b>147</b>
Co je to kultura?	148
Etnocentrismus	149
Zjednodušené a stereotypní představy	149
Vím, co jsem slyšel, ale nejsem si jistý, co jsi říkal	152
Předčasný úsudek je často špatný	153
Chápat, odkud druzí pocházejí	154
Vím, co jsem říkal, ale nejsem si jistý, co jsi slyšel	155
Ve vaší kanceláři je celý svět	158
Nejlepší tipy a triky pro dobrou komunikaci napříč kulturami	159
<b>10. ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTŮ</b>	<b>161</b>
Konflikty mají velice negativní dopady	162
Všimněte si náznaků možného sporu	163
Sedm smrtelných hříchů v zacházení s konflikty	164
Sedm tajemství úspěchu při řešení sporů	165
Řešení konfliktů v praxi	167
Pět kroků v řešení konfliktů	171
Zvládání týmových konfliktů	174
Řešení konfliktů přináší i další výhody	178
Nejlepší tipy a triky, jak efektivně zvládat konflikty	179