



OBSAH

ÚVODEM	7
I. KOMUNIKACE ZNAMENÁ SPOJENÍ	9
Komuniké čili sdělení	16
Pareto a jeho pravidlo	19
Každé pravidlo má svou výjimku	21
Jak to viděl Erik Berne	22
Podoby komunikace	27
II. VYJADŘOVACÍ SCHOPNOSTI A VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	35
III. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE ANEB ŘEČ BEZE SLOV	42
IV. KOMUNIKACE SILOU	49
Tebe si k tělu nepustím!	51
Zde je tvé místo, trpaslíku!	52
Vyšetřování, výslech, u rentgenu	52
Výhoda domácího hřiště	53
Přesila, přechýlení	54
Hrátky s časem a marná čekání	54
Drobné hry na nervy	55
Telefonní hříčky	55
Čekání na Godoty	56
Řídím já!	57
Narušitelé hranic	57
V. ČETBA ŘEČI TĚLA	61
Nemohu ho ani cítit	68
Několik zásad úspěšné komunikace	71
VI. UMĚNÍ ROZHOVORU	73
Neřízený (volný) rozhovor	74
Řízené (strukturované) interview	76
Kombinace řízeného rozhovoru s volným	79
Rozhovory podle sledovaného cíle	80
Rozhovor s cílem poznat	81
Anamnéza	82



Rozhovor s cílem získat, přesvědčit, změnit	85
Poradenský rozhovor	86
Hodnoticí rozhovor	87
Poznat, získat, přesvědčit, pohnout k činu	88
Rozhovor – to jsou otázky	89
Rozhovor – klíč, který otevírá	94
Protioptázky	97
Naslouchání	98
Některé techniky ke snížení napětí	100
Předstíraný souhlas	101
Minimalizace, bagatelizace	102
Neprojevení údivu nad překvapivým sdělením	103
Všeobecná, odvádějící poznámka	103
Projev účasti a zájmu	104
Kouzelné slůvko „ano“	104
Stavba rozhovoru	105
Záznamy: Ano či ne?	107
Co se očekává	108
Pozorování	109
VII. DISTANČNÍ KOMUNIKACE	112
Klasická korespondence	113
Telefon	114
Telemarketing	121
Fax, záznamník, mobilní telefon	123
Elektronická pošta	125
VIII. JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ	130
Fáze vyjednávání	134
Příprava na jednání	136
Umění argumentace a příprava argumentů	140
Námítky a jejich překonávání	143
Námítky jako signály	144
Některé techniky překonávání námitek	149
Ústupky a kompromis	153
ZÁVĚREM – KOMUNIKACE JEDNÁNÍM	158
DOPORUČENÁ LITERATURA	160