

Obsah

<i>Předmluva</i>	7
1. pravidlo: Komunikačních bariér je šest a hledejte je u sebe i u ostatních	9
1. Myšlenky nejsou vždy totožné s tím, co je vysloveno a slyšeno	10
2. Rozumění, chápání a ztotožnění se nemusí být vždy totéž	13
3. To, co je pochopeno, nemusí být vždy realizováno a nemusí se vžít	19
2. pravidlo: Začněte mluvit jednoznačně	25
1. Proč se často liší to, co máme na mysli, a to, jak to vyjádříme	26
2. Nejednoznačnost je vlastností prakticky všech slov	30
3. Rozumíme si?	34
3. pravidlo: Zkuste dobré slovo	43
1. Psychosociální stres může vážně „poškodit“ sluch	44
2. Chcete, aby vás lidé slyšeli? Promluvte jim z duše	49
3. Něco o vnitřních a vnějších stimulech	52
4. pravidlo: Začněte změnou verbálního chování	57
1. Matou nás naše smysly?	58
2. Žijeme v jazyce	61
3. Škatulky v hlavě	64
5. pravidlo: Použijte verbální tlak, ale s citem	69
1. Porozumění a ztotožnění se nemusí být totéž	70
2. Míra chápání je často úměrná úrovni vzdělání	73
3. Kultura myšlení	77

6. pravidlo: Nebojte se rozbít rámce myšlení	83
1. Proč se neustále všechno mění?	84
2. Se změnou stereotypu je to jako se změnou vyznání	86
3. Když je mysl všech připravena, nastává okamžik rozhodnutí	89
7. pravidlo: Cvičte se v situační senzibilitě	97
1. Nechci se vnucovat	98
2. O čem si s nimi mám povídat?	103
3. Přestali jsme komunikovat	108
8. pravidlo: Věnujte pozornost nejen obsahu, ale také stylu	115
1. I složité věci se dají říci jednoduše	116
2. Probuďte v lidech obrazotvornost a oni vám začnou naslouchat	120
3. Le styl c'est l'homme	125
9. pravidlo: Používejte paměťovou mapu	131
1. Co je to paměť?	132
2. Co je to informace?	137
3. Jak se uklízí ve vlastní hlavě?	140
10. pravidlo: Naučte se analyzovat to, co bylo řečeno	149
1. Ztráty při přenosu sdělení	150
2. Situační senzibilita se dá analyzovat. Dokonce vědecky a exaktně	154
3. Na samé hranici slov či spíše za ní	162
<i>Krátký dovětek</i>	167
<i>Checklist</i>	168
<i>Použitá a doporučená literatura</i>	169