

Obsah

O autorech	7
------------------	---

Předmluva	9
-----------------	---

1. kapitola

Od „proti sobě“ ke „společně“	11
--------------------------------------------	----

1.1 Jak si udělat život krásnější	13
-----------------------------------------	----

1.1.1 Win-win – co to vlastně je?	13
-----------------------------------------	----

1.2 K čemu je nenásilná komunikace?	15
-------------------------------------------	----

1.2.1 Proč „nenásilná“?	15
-------------------------------	----

1.2.2 Co je pro nenásilnou komunikaci charakteristické?	16
---------------------------------------------------------------	----

1.2.3 Okruhy nenásilné komunikace	18
-----------------------------------------	----

1.3 Porozumění konfliktům	19
---------------------------------	----

1.3.1 Horký, nebo studený – typy konfliktů	20
--------------------------------------------------	----

1.4 Konflikty v podnikání – příležitost	23
-----------------------------------------------	----

1.4.1 Když chybí „kultura vedení sporů“	24
-----------------------------------------------	----

1.4.2 Být rovnocenným partnerem v hierarchických strukturách/systémech	24
---------------------------------------------------------------------------------	----

1.4.3 Co vám může přinést vedoucí pozice?	26
-------------------------------------------------	----

1.5 Mluvit bez násilí	27
-----------------------------	----

1.5.1 Násilí v naší řeči	27
--------------------------------	----

1.5.2 Mluvit v „já-sděleních“	28
-------------------------------------	----

1.5.3 Nový jazyk – nové myšlení	29
---------------------------------------	----

2. kapitola

Otevřené jednání	31
-------------------------------	----

2.1 Mluvit, abychom byli vyslyšeni	33
------------------------------------------	----

2.2 Pozorování, nebo interpretace?	34
------------------------------------------	----

2.2.1 Vytvoření férových podmínek	34
-----------------------------------------	----

2.2.2 Nástrahy při pozorování	35
-------------------------------------	----

2.3 Místo myšlenek vyjádřete pocity	38
-------------------------------------------	----

2.3.1 Proč neradi projevujeme své pocity	38
------------------------------------------------	----

2.3.2 Pocity jsou důležité informace	39
--------------------------------------------	----

2.3.3 Jak se při vyjadřování pocitů vyhnout nástrahám	42
-------------------------------------------------------------	----

2.4 Vyjadřujte potřeby, ne strategie	45
--------------------------------------------	----

2.4.1	Potřeby, jež jsou všem společné	46
2.4.2	Jak potřeby rozpoznat	49
2.4.3	Oddělte potřeby od strategií	51
2.5	Prosba místo žádosti	52
2.5.1	Cíl: Rovnocenné vztahy	52
2.5.2	Vztah před řešením	54
2.5.3	Jak úspěšně vyjádřit prosbu	57
2.5.4	Na koho směřujete své prosby	58
2.5.5	Prosba vyslovena – a co dál?	58
3. kapitola		
Schopnost empaticky naslouchat		61
3.1	Vina, nebo porozumění – jak posloucháme?	63
3.2	Síla empatie	65
3.2.1	Co tím získáte?	65
3.2.2	Empaticky naslouchat – ale jak?	66
3.2.3	Znamená pochopení souhlas?	67
3.3	Co stojí empatickému naslouchání v cestě?	68
3.3.1	I vy potřebujete empatii	68
3.3.2	Zabýváme se víc sebou než druhými	69
3.3.3	Kdy s empatií přestat?	71
3.4	Od konfliktu k win-win řešení	71
4. kapitola		
Nenásilná komunikace v praxi		75
4.1	Za co neseme zodpovědnost	77
4.2	Vztah je víc než metoda	79
4.3	Návod pro vedení konfliktních rozhovorů	83
4.3.1	Příprava: mentální a emocionální	84
4.3.2	Vedení rozhovoru	87
4.3.3	Dodatečné úpravy – nejlepší příprava	90
4.4	Konstruktivní rozhovory ve firmě	92
4.4.1	SNK k novým řešením	92
4.4.2	Učit se z příkladů	93
Literatura		101
Knihy z edice Poradce pro praxi		103