

# Obsah

<b>O autorce .....</b>	<b>9</b>
<b>Předmluva .....</b>	<b>11</b>
1. kapitola	
<b>Analyzujeme a připravujeme rozhovory .....</b>	<b>13</b>
1.1 Čím jsou rozhovory ovlivňovány .....	15
<i>Rozhovor jako prostor pro jednání .....</i>	15
<i>Co ovlivňuje rozhovor? .....</i>	15
1.2 Uvědomte si svou roli v rozhovoru .....	16
<i>Symetrické a asymetrické rozhovory .....</i>	17
1.3 Vyhodnocení vztahu k partnerovi v rozhovoru vede k úspěchu .....	18
<i>Ujasněte si své pocity .....</i>	19
<i>Jak tedy budovat vztah s partnery v rozhovorech? .....</i>	19
1.4 Vliv faktorů místa a času .....	21
<i>Prostředí a doba mohou mít na rozhovor jak pozitivní,     tak i negativní vliv .....</i>	22
1.5 Ujasněte si a analyzujte motivy a cíle rozhovoru .....	23
<i>Definujte své cíle pro rozhovor .....</i>	24
1.6 Návod pro přípravu na rozhovor .....	27
2. kapitola	
<b>Aktivní utváření rozhovorů .....</b>	<b>29</b>
2.1 Rozhovor ovlivňujeme také správným nasloucháním .....	31
<i>Přednosti pozorného naslouchání .....</i>	31
<i>Naslouchání – oč tu vlastně běží? .....</i>	32
<i>Odložení rozhovoru .....</i>	33
2.2 Vzájemné porozumění zajišťujeme i vhodným parafrázováním .....	33
<i>Přínos parafrázování pro aktivní vedení rozhovorů .....</i>	34
<i>Parafrázování – na čem záleží, co je rozhodující? .....</i>	36
2.3 Komunikujte jasně a zřetelně .....	38
<i>Člověk by měl mít jasno sám v sobě .....</i>	38



<i>Vystříhejte se jednání v časové tísní!</i> .....	41
<i>Formulujte jasně</i> .....	42
2.4 <i>Ptejte se cílevědomě a promyšleně</i> .....	44
<i>Otázky otevřené a uzavřené</i> .....	44
<i>Typy otázek a jejich použití</i> .....	46
2.5 <i>Přesvědčujte argumenty</i> .....	49
<i>Jak důležité jsou pocity</i> .....	50
<i>Argumentujte adresně</i> .....	52
<i>Druhy argumentů</i> .....	52
<i>Jak zacházet s cizími argumenty</i> .....	57
2.6 <i>Do formulací promítejte svou osobnost</i> .....	59
<i>Přednosti formulací osobního rázu</i> .....	59
<i>Oč jde při formulaci osobního charakteru</i> .....	61
2.7 <i>V řízení rozhovorů se uplatňuje i metakomunikace</i> .....	62
<i>Komunikace v jiné rovině</i> .....	62
3. kapitola	
<b>Řeč těla v rozhovoru</b> .....	<b>65</b>
3.1 <i>Význam vnějšího vzhledu jednajících osob</i> .....	67
<i>První dojem se vtiskne do paměti</i> .....	67
<i>Jak posoudíte své působení a cílevědomě ho použijete</i> .....	68
3.2 <i>Co vidíme</i> .....	70
<i>Jak chápeme to, co vidíme a slyšíme</i> .....	70
<i>Tělo jako vyjadřovací prostředek</i> .....	71
<i>Uvědomujte si patřičně své vyjadřovací možnosti a účinně je využívejte</i> .....	73
<i>Prezentujte se už svým postojem</i> .....	74
<i>Dívejte se svému protějšku do očí</i> .....	75
<i>Gestikulace rukama a nohama</i> .....	76
<i>Mimika – co nám ukazuje obličej</i> .....	77
3.3 <i>Co slyšíme</i> .....	78
<i>Jak působí váš hlas</i> .....	79
<i>Artikulujte jasně a zřetelně</i> .....	79
<i>Melodie řeči</i> .....	80
<i>Správná síla hlasu</i> .....	81
<i>Správné tempo řeči</i> .....	83
<i>Co dělat, když se vyskytnou problémy</i> .....	84
3.4 <i>Muži a ženy</i> .....	84
<i>O mužích, kteří naslouchají, a o ženách, které elegantně parkují</i> .....	85



<i>Komunikují muži jinak než ženy?</i> .....	85
<i>Komunikace a sociální role</i> .....	85
<i>Komunikace v zaměstnání</i> .....	86

#### 4. kapitola

<b>Obtížné situace v rozhovorech a jak je zvládat</b> .....	89
4.1 Strategie pro očekávané problematické rozhovory .....	91
4.2 Nedorozumění – nic neobvyklého .....	92
<i>Jeden výrok – čtyři poselství</i> .....	93
<i>Jeden výrok – čtyři možnosti jeho pochopení</i> .....	94
4.3 Moment vznětlivosti a jiných vypjatých citových projevů .....	95
<i>Hněv a vztek</i> .....	96
<i>Zklamání, uraženost, zarmoucenost</i> .....	99
<i>Strach a obavy</i> .....	101
4.4 Osobní útoky .....	102
<i>Reagujte na provokace suverénně</i> .....	102
4.5 Na čem doopravdy záleží .....	105
<b>Knihy z edice Poradce pro praxi</b> .....	107