

# Obsah

O autorce .....	7
Co vám tato kniha nabízí .....	9
Jak můžete tuto knihu využít .....	11

## **1 Jak se vyhnout šesti nejčastějším překážkám v rozhovorech .....** 19

1.1 Je úžasné, že ostatní dělají, co říkám .....	21
1.2 Jste spoluodpovědní za to, co slyšíte .....	21
1.3 Myslet neznamená vyslovit .....	23
1.4 Vyslovit neznamená vyslyšet .....	25
1.5 Vyslyšet neznamená porozumět .....	27
1.6 Porozumět neznamená souhlasit .....	29
1.7 Souhlasit neznamená provést .....	31
1.8 Provést neznamená dodržovat .....	33
1.9 Přehledné shrnutí šesti překážek komunikace .....	34
1.10 Souhrn .....	38

## **2 Jak cíleně trénovat řízení rozhovorů .....** 39

2.1 Ujasněte si cíl rozhovoru .....	40
2.2 Přiměřené rámcové podmínky .....	43
2.3 Naslouchejte aktivně .....	44
2.4 Akceptujte jiný úhel pohledu .....	48
2.5 Účinek otázek .....	51
2.6 Ptejte se i na to, co je samozřejmé .....	57
2.7 Úspěšná zpětná vazba .....	59
2.8 Zaujmete stanovisko .....	68
2.9 Strukturujte rozhovory – dosáhnete výsledků .....	73

## **3 Nejdůležitější krok k úspěchu: Váš vnitřní postoj ..** 79

3.1 I lidé kolem vás jsou mistry komunikace .....	81
3.2 Proč vám nerozumí všichni stejně dobře .....	84
3.3 Jak posílíte svou sebejistotu .....	92
3.4 Pečujte o sebe .....	93
3.5 Chraňte si své hranice .....	96
3.6 Uvědomte si moc svých slov: Buďte čestní .....	101
3.7 Co získáte, když budete skutečně naslouchat .....	107

<b>4</b>	<b>Pracovní rozhovory v týmech a ve skupinách . . . .</b>	<b>111</b>
4.1	Co je na rozhovorech ve skupině tak zvláštního? . . . . .	112
4.2	Každý člověk je jiný – někteří jsou si však v něčem podobní . . . . .	117
4.3	Projednejte úkoly a cíle . . . . .	123
4.4	Na veřejnosti vystupujte sebejistě . . . . .	128
4.5	Ved'te jednání cíleně . . . . .	136
4.6	Komplexní jednání připravujte důkladně . . . . .	140
<b>5</b>	<b>Jak úspěšně vést obtížné rozhovory . . . . .</b>	<b>145</b>
5.1	Cvičení: Probud'te svou vnitřní sílu . . . . .	146
5.2	Konfrontaci se postavte pevně a jasně . . . . .	147
5.3	Nauč'te se kritiku suverénně vyslechnout i vyjádřit . . . . .	154
5.4	Procvičujte konstruktivní kritiku . . . . .	162
5.5	Jak sdělovat nepříjemné zprávy . . . . .	168
5.6	Při střetu zájmů jsou konflikty normální . . . . .	172
5.7	Rozhovory o kariéře: Vyjednávajte! . . . . .	181
5.8	Rozhovory s klienty o penězích . . . . .	191
5.9	Co dělat v případě stížnosti . . . . .	198