

Obsah

Úvod	9
Proč bývají rozhovory problémové?	11
Co se děje při rozhovoru?	12
Jak komunikujeme:	
Čtyři strany sdělení a jeden rámeček	15
Důsledky pro poslouchání	24
Dialog:	
Cizí jazyk	26
Pomocný prostředek:	
Metakomunikace	29
Závěrem k úvodní pasáži	30
Problematické situace	31
Jako to tady proboha vypadá?	
Nevhodné vnější podmínky	32
„Už teď?“	
Rozhovory v nevhodnou dobu	34
Omluvte mě prosím na chvíli:	
Rušivé vlivy	35
Zrovna teď!	
Telefonické přepadení	38
Mezi dveřmi:	
Pozor, past!	40
Když odpověď vážne v krku:	
Od mlčení k parafrázování	43
A tohle byste zvládli?	
Provokace	46
Jak to se mnou mluvíte?	
Narušené transakce	48
Cigaretu?	
Škobrtnutí a nehody	50
Jak začít?	
Když je začátek těžký	51
Problémoví partneři	55
S kým mluvíme?	
Nepřipravení na komunikačního partnera	56

„Ten pán v červeném...“	
Zapomětlivost na jména	57
Shráni:	
Starý známý	59
Nadřizený:	
Přibližujte se s respektem	61
Kolega:	
Na stejné úrovni	62
Zaměstnanec:	
Přátelský odstup	65
Zachovat si klidnou hlavu:	
Když jsou partneři nepříjemní	67
Problémová témata	73
Bohužel nevyhnutelné:	
Kritické pohovory	74
V čem je problém?	
Řešení konfliktů	77
Snad potěšující:	
Přijímací pohovory	87
Neuhýbejte:	
Výpověď	89
Vítěz nebo poražený?	
Vyjednávání	91
Závěr	95
Typické chyby	96
Po rozhovoru:	
Aby vám nic neušlo	99
„Mluvíti stříbro...“:	
Máte právo mlčet	100
Seznam použité literatury	103
Rejstřík	107