

	Předmluva	7
	Jak číst tuto knihu	7
Úvod	Nové problémy, noví hráči, nové pravomoci	11
	Nová komunikační éra	12
	Pracovní komunikace	14
	Komunikace na úrovni	17
	Co můžete očekávat	18
	Závěrečná poznámka	19
<b>Část I</b>	<b>Charakteristické rysy komunikace na úrovni</b>	<b>21</b>
Kapitola 1	Komunikace na úrovni	23
	Pracovní komunikace a kultura organizace	24
	Základní principy komunikace na úrovni	25
	Osobní pracovní komunikace	30
	Jak jste na tom?	30
	Shrnutí	33
Kapitola 2	Komunikace na úrovni: šest komunikačních dovedností	35
	Komunikační dovednosti a komunikace na úrovni	36
	Receptivní dovednosti	38
	Expresivní dovednosti	44
	Pozorně sledujte výsledky	50
	Komunikační hry	51
	Respektujte lidský faktor	58
	Jak jste na tom?	58
	Shrnutí	60
		5

Kapitola 3	Metoda Pozorujícího účastníka	63
	Pozorující účastník	64
	Model „Zastav se“ a „Rozhlédni se“	66
	Jak se „Zastavit“	67
	Cvičit, cvičit, cvičit	73
	Jak jste na tom?	75
	Shrnutí	77
<b>Část II</b>	<b>Komunikace na úrovni v zaměstnání</b>	<b>79</b>
Kapitola 4	Dohoda o cílech	81
	Časté problémy	82
	Jak úspěšně komunikovat	86
	Jak jste na tom?	105
	Shrnutí	107
Kapitola 5	Poskytování a přijímání zpětné vazby	109
	Časté problémy	110
	Jak úspěšně komunikovat	113
	Jak jste na tom?	131
	Shrnutí	133
Kapitola 6	Sdělování a přijímání nepříjemných zpráv	135
	Časté problémy	136
	Jak úspěšně komunikovat	140
	Jak jste na tom?	154
	Shrnutí	157
Kapitola 7	Učení se a osobní rozvoj	159
	Časté problémy	160
	Jak úspěšně komunikovat	162
	Jak jste na tom?	178
	Shrnutí	181
	Závěr	183
	O autorech	189