

Obsah

Úvod	7
1 Rozhovor jako cesta k porozumění aneb lidé si nemohou zcela rozumět	9
2 Nezkazit rozhovor ještě dříve, než začal, aneb každé naše sdělení druhý hodnotí	15
2.1 Nechat druhému účastníkovi rozhovoru možnost vybrat si téma	18
2.2 Jak nabídnout prostor druhému účastníkovi rozhovoru	23
2.3 Nechat druhého mluvit	24
2.4 Nerozdělovaná pozornost	29
3 Reagování připojením k tématu druhého účastníka rozhovoru aneb jsem s vámi	31
3.1 Jak nereagovat aneb nejsem „soudce“	32
3.2 Reagování parafrázováním aneb tohle se děje	37
3.3 Reagování aktivním parafrázováním aneb tohle se zatím děje	43
3.4 Reagování pozitivním oceněním	52
3.5 Připojující se otázky aneb a co se dělo dál?	57
3.6 Shrnutí tématu druhého účastníka rozhovoru aneb tohle říkáte	63
3.7 Pamatovat si sdělení druhého účastníka rozhovoru aneb tohle jste říkal	66

4 Vedení rozhovoru	
aneb nabízím cestu podle svých představ	69
4.1 Vedení otázkami	82
4.2 Vedení sdělováním vlastních témat	103
4.3 Vedení po připojení aneb vedu vás, kudy jste chtěl jít	115
4.4 Poskytování informací, názorů a rad	120
5 Závěrem	133
Literatura	134
Summary	135