

Obsah

Předmluva	6
1. Co znamená inteligentní pohotová komunikace?	9
Správné slovo na jazyku za všech okolností	10
Chrám komunikační pohotovosti	12
2. Správná komunikace	19
Klenot jazyka – víc než slova	19
Jak se stát mistrem rozhovorů	22
Psychologie vyjednávání	24
Jak být přesvědčivý pomocí férové dialektiky	25
Respektujte vzájemné vztahy	31
3. Málomluvnost v běžném životě a její příčiny	35
Sociální nejistota	35
O silných a slabých stránkách	37
Úspěch vyžaduje důkladnou přípravu	38
Úsměv nás spojuje	40
4. Faktory úspěchu v komunikaci	43
Klíčová je argumentace	43
Oči mluví i bez vás	46

Jak si hlasem získat souhlas	48
Mimika – gesta – řeč těla	49
Moc jména	51

5. „Měkká“ fakta	55
Na osobním postoji záleží	55
Otevřeně vyjadřujte své emoce	58
Síla nadšení	60
Středobod, kolem kterého se všechno točí – charisma	62
Emoční hroší kůže	66
6. Jak šikovně vrátit úder	71
O otázkách a odpovědích	71
Jak reagovat na ubíjející poznámky	76
Komunikace versus konflikty	78
Osobnost a techniky	80
Odpovědné zacházení s pohotovostí v komunikaci	84
Shrnutí	87
O autorovi	93
Doporučená četba	94
Rejstřík	95