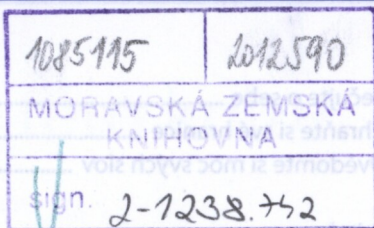




2610412876

Obsah



O autorece 7

Co se díky této knize naučíte 9

Test: Odhadněte své silné stránky v komunikaci 11

1. kapitola

Jak se vyhnout šesti nejčastějším překážkám v rozhovorech 15

Analýza rozhovoru 17

Myslet neznamená vyslovit 19

Vyslovit neznamená vyslyšet 21

Vyslyšet neznamená porozumět 23

Porozumět neznamená souhlasit 25

Souhlasit neznamená provést 28

Provést neznamená dodržovat 29

Využijte svých znalostí 31

2. kapitola

Jak cíleně řídit rozhovory 33

Ujasněte si cíl rozhovoru 34

Naslouchejte aktivně 37

Akceptujte jiný způsob pohledu 40

Účinek otázek 41

Úspěšná zpětná vazba 48

Zaujměte stanovisko 52

Strukturujte rozhovory – dosáhnete výsledků 55

3. kapitola

Váš vnitřní postoj 59

Uvědomte si, jak působíte na ostatní 61

Posilujte svou sebejistotu 64

Pečujte o sebe	65
Chraňte si své hranice	68
Uvědomte si moc svých slov	71

4. kapitola

Pracovní rozhovory v týmech a skupinách	77
Jak se orientovat ve skupině	78
Na veřejnosti vystupujte sebejistě	80
Ved'te jednání cíleně	82

5. kapitola

Jak úspěšně vést obtížné rozhovory	87
Naučte se suverénně vyslechnout kritiku	88
Procvičujte kritiku konstruktivně	94
Jak sdělovat nepříjemné zprávy	99
Jak postupovat při stížnosti	102

Knihy z edice Poradce pro praxi	105
--	------------