



Úvod	3
1. Základní pravidla fungování komunikace:	4
2. Verbální a neverbální komunikace	5
Komunikační pyramida.....	6
Rozdělení komunikace.....	7
Verbální komunikace.....	9
Vhodná volba slov.....	11
Neverbální komunikace.....	13
3. Filtry komunikace a vznik nedorozumění.....	21
Komunikační bariéry	21
Deset pravidel aktivního naslouchání	23
Aktivní naslouchání	24
Rozdělení otázek v komunikaci a použití v praxi	25
Vedení rozhovoru kladením dotazů	27
Čtyři jazyky a čtyři uši.....	28
4. Zpětná vazba.....	30
7 pravidel pro poskytování zpětné vazby.....	31
Rady pro příjemce zpětné vazby.....	31
5. Efektivní vysvětlování a zásady prezentace.....	31
Předpoklady úspěšné prezentace.....	33
Příprava a struktura prezentace.....	34
Tréma a jak na ni	34
Zlaté pravidlo rétoriky.....	37
Nejčastější rétorické chyby	37
Řeč těla při prezentaci	38
Jak zaujmout posluchače.....	38
Nástup před posluchače v 10 bodech.....	40
Vizualizace v prezentaci.....	41

***Další profesní vzdělávání pro všeobecné sestry a ostatní nelékařské profese
zdravotnických zařízení***

Kvintesenec úspěšné prezentace	43
6. Jak do praxe.....	44
Závěrem	47