



OBSAH

Úvodní slovo	6
KOMUNIKACE A PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI	12
Struktura: Jak sestavit a formulovat sdělení	13
Dynamika: Jak zaujmout a přesvědčit při prezentaci	27
Publikum – mluvte s nimi, ne na ně!	31
Otevřená komunikace úřadu – vaše vizitka	35
EFEKTIVNÍ ROZHOVORY, ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ	38
Aktivní naslouchání	38
Kvalitní rozhovory	41
Řešení konfliktů – nenásilná komunikace	44
Asertivita	59
Umění diskuse, argumentace a vyjednávání	62
Komunikace v týmu	74
ČAS, ENERGIE A VÝKONNOST	79
Vize a cíle	79
Čas a timemanagement	88
Porady a schůze	84
Energie	101
Soustředění, disciplína a motivace	103
Závěrem	110
Tahák nejužitečnějších technik	111
Použitá literatura	116