

# OBSAH

<b>Předmluva</b> .....	<b>1</b>
Kapitola 1	
<b>Proces komunikace</b> .....	<b>3</b>
Co je to komunikace?	3
Tři úrovně porozumění	3
Kapitola 2	
<b>Jak funguje komunikace</b> .....	<b>9</b>
Co je to konverzace?	9
Příčiny špatného průběhu rozhovoru	10
Zasadit rozhovor do kontextu	11
Klíčový faktor: kontext	12
Navazování vztahů	12
Strukturovaný rozhovor	15
Klíčové faktory: struktura rozhovoru	16
Chování	17
Klíčové faktory: řízení chování	18
Kapitola 3	
<b>Sedm způsobů, jak zlepšit konverzaci</b> .....	<b>19</b>
1. Vyjasněte si svůj cíl	19
Nazvat cíl	20
2. Strukturujte své úvahy.	20
Čtyři typy rozhovoru	22
3. Rozvrhněte si čas	26
4. Najděte společná témata	27
5. Vyhněte se sporům	28
6. Provádějte často shrnutí výsledků	30
7. Používejte vizuální pomůcky	30
Kapitola 4	
<b>Umění klást otázky</b> .....	<b>33</b>
Věnovat pozornost	33
Rovnocenný vztah	36
Navozovat pohodu	37

## Obsah

---

Povzbuzování	38
Kladení hodnotných otázek	38
Dávkovat informace	40
Kapitola 5	
<b>Umění přesvědčit</b> .....	<b>43</b>
Osobnost, logika a nadšení	43
Hlavní myšlenka	45
Uspořádání myšlenek	48
Jak formulovat myšlenky	50
Jak si zapamatovat myšlenky	51
Účinná prezentace	52
Kapitola 6	
<b>Pohovory: Jak vést formální rozhovor</b> .....	<b>53</b>
Kdy nejde o pohovor?	53
Příprava na pohovor	54
Struktura pohovoru	55
Druhy pohovorů	56
Kapitola 7	
<b>Prezentace</b> .....	<b>69</b>
Předstoupit před publikum	70
Příprava na prezentaci	71
Příprava materiálů	72
Kontrola nad publikem	80
Sebekontrola	82
Odpovídání na otázky	82
Kapitola 8	
<b>Písenná komunikace</b> .....	<b>85</b>
Jak usnadnit čtení	86
Tři zlatá pravidla psaní	86
Psaní krok za krokem	86
Návrh dokumentu	87
Tvorba sdělení	89
Příprava prvního konceptu	96
Úprava konceptu	98
Psaní na web	103
Stručnost	106
<b>Rejstřík</b> .....	<b>107</b>