

SPIS TREŚCI

1. W CZYM RZECZ?

Dlaczego nie porozumiewamy się łatwo w miejscu pracy? /1

O CZYM JEST TA KSIĄŻKA/2

Skąd wiem?/3

DLACZEGO POROZUMIEWANIE SIĘ JEST TAKIE TRUDNE/4

Jak to się zaczyna/5 Jak to się rozwija/6 Czego chcemy?/7

CO MOTYWUJE PRACĘ/8

Status/8 Użyteczność/9 Uczucie/Akceptacja/9

Pieniądze/Bezpieczeństwo/10

NASZ WIZERUNEK PUBLICZNY/11

Co się sprawdza, co nie i dlaczego/11 Co już wiemy/12

PODSTAWOWE TYPY OSOBOWOŚCIOWE PRACOWNIKÓW/13

Zdobywcy/14 Klubowicze/15 Przywódcy/15

Posługiwanie się typami osobowościowymi/18 Dominacja Zdobywców/18

2. PODSTAWY KOMUNIKOWANIA SIĘ

Dlaczego i jak ludzie słuchają / 20

MÓWIENIE I SŁUCHANIE/20

Jednostronna natura mówienia/20 Słuchanie to wysiłek/20 Motywacja/21

DLACZEGO LUDZIE SŁUCHAJĄ/21

Osobiste zainteresowanie/22 Osoba mówiącego/23 Sposób mówienia/29

NOWE TECHNIKI MÓWIENIA/32

Podstawowe techniki komunikacji telewizyjnej/32

Wpływ telewizji na komunikację/34

Implikacje dla komunikacji zawodowej/37

KOMUNIKACJA SŁOWNA I POZASŁOWNA/38

Jak się porozumiewamy/38 Słowa i ruch/39

CZĘSTE PRZESZKODY W KOMUNIKACJI/41

Stosunek do uczenia się/41 Język/42

3. PRZYGOTOWANIE DO KOMUNIKACJI

Prognozowanie/45

OPRACOWYWANIE STRATEGII/45

Co nie wychodzi i dlaczego/45 Gdzie najczęściej utykamy/48

ZAŁOŻENIA WSTĘPNE/49

Kim są słuchacze/49 Co wiesz, czego potrzebujesz/49

Odbiorca nieznan/51

TABELA ZAŁOŻEŃ WSTĘPNYCH/52

Podstawowe zasady/52 Proces/53 Cele obiektywne/54

Potrzeby emocjonalne/57 Prawdopodobne oczekiwania/63

Tabela dla wzywanych/69

Założenia wstępne przy spotkaniu większej liczby słuchaczy/71

4. PLANOWANIE I ORGANIZACJA SPOTKAŃ ZAWODOWYCH/72

PRZYGOTOWANIA/72

Wyznacz i dokładnie sformułuj cele/72 Planowanie spotkania/74

Kiedy się spotykać/75 Którego dnia/77 Gdzie się spotykać/78

Z lunchem czy bez/81 Spotkania przy śniadaniu/82

USTALANIE TERMINU/83

Sposoby/83

5. PRZYGOTOWANIE PREZENTACJI

Co zapewnia uwagę i zrozumienie/87

ZASADY KONSTRUOWANIA PREZENTACJI/88

Jak myślimy/88 Co jest potrzebne, byśmy rozumieli i byli zainteresowani/89

STRUKTURA PREZENTACJI/94

Plan/94 Porządek prezentacji/94 Lista pomocnicza/99

PRZEKAZ WIZUALNY/100

Dlaczego posługiwać się wzmocnieniem wizualnym/100

Co pokazać? Co powiedzieć?/100

PRZYGOTOWANIE POMOCY WIZUALNYCH/104

Podstawowe wskazówki/104

Techniki posługiwania się pomocami wizualnymi/107

5. SPOTKANIA W CZTERY OCZY

Jeden na jednego/108

OTWARCIA/108

Zanim zaczniesz/109 Zmieniaj biegi/109 Rozgrzewka/109 Pogawędka/110
Gdzie siadać/111 Uprzejmości/113 Język ciała/113

TREŚĆ SPOTKANIA/115

Sprawy pierwszorzędne: plan, cele, czas/115, Dzielenie się władzą/115
Motywacja/117 Opowiadanie i wyjaśnianie/117 Dyskusja/119

KWESTIE SZCZEGÓLNE/121

Twórcza krytyka/121 Dochodzenie do prawdy/122
Panowanie nad agresją - swoją i rozmówcy/124

ZAKOŃCZENIE/126

Zrób listę następnych kroków/127 Ciąg dalszy/127
Zakończenie w wielkim stylu/127

LISTA KONTROLNA/129

7. PREZENTACJE

Jak przygotowywać pamiętne mowy/130

ZROZUMIEĆ ODBIORCĘ/130

Co czuje słuchacz/130

PLANOWANIE PREZENTACJI/132

Portret grupy/132 Odbiorca znajomy/134 Dlaczego przychodzą/135
Czynniki fizyczne/137

PROJEKTOWANIE PREZENTACJI/138

Założenia wykładu/132 Podstawowa organizacja wykładu/140

CZY POWINIENIEŚ TO SOBIE NAPISAĆ? / 141

Czytać czy mówić?/141 Działanie mowy pisanej na słuchaczy/143
Działanie na ciebie, mówcę/144 Do zagorzałych zwolenników pisania/145
Do improwizatorów/145

PRZYGOTOWANIE NOTATEK I SZKICÓW/145

Proces podstawowy/146

TECHNIKI WYGŁASZANIA PAMIĘTNYCH MÓW/151

Wstęp, który zawładnie uwagą odbiorców/151 Zaangażowanie odbiorcy/154
Prezentowanie zagadnień podstawowych/157 Zakończenia/160

STYL OSOBISTY/161

Bądź sobą/161 Teraz próbujesz odczuwać za słuchaczy/162 Trema/163
Start/164 Mównica czy podium/166

MÓWIENIE I SPRAWNOŚĆ JĘZYKOWA/167

Przejrzystość językowa/167 Posługiwanie się ciszą/169

POSŁOWIE/170

Lista rzeczy, bez których nigdy nie wygłaszasz mowy/170

8. SZTUKA ODPOWIADANIA

Słuchacze lub szef a ty/173

PODSTAWOWE ZASADY ODPOWIADANIA NA PYTANIA/173

Proces pytania/173 Uwarunkowania/174 Jak odpowiadamy na pytania/174

WIDOWNIA A TY: ODPOWIADANIE NA PYTANIA SŁUCHACZY/176
Dlaczego odpowiadać/176 Przygotowania do pytań i odpowiedzi/177

TECHNIKI UDZIELANIA ODPOWIEDZI/181

Jak zacząć/181 Jak radzić sobie z pytaniami/183

Trudne pytania i pytający/185 Kupowanie czasu/186 Unikanie pytań/187

Odwracanie pytań/187 Kiedy trzeba komuś przerwać/188

Przeciwną ich na swoją stronę/189

JAK REAGOWAĆ NA WROGOŚĆ/189

Co wywołuje wrogość/189 Techniki opanowywania wrogości/191

SZEF I TY/195

Dynamika władzy/195 Ile miejsca jest na górze/195 Przygotowania/196

PODSTAWOWE TECHNIKI ODPOWIADANIA/197

Odpowiadanie na pytania informacyjne/198

Odpowiadanie na pytania krytyczne/200 Rola do zagrania i praktyka/203

9. ZEBRANIA

Skuteczne prowadzenie i udział/205

CO NIE WYCHODZI I DLACZEGO/205

Fakty/205 "Uczucia"/207 Po co zebrania?/208,

Porównanie ideału z rzeczywistością/210

PODSTAWOWE TYPY OSOBOWOŚCIOWE NA ZEBRANIACH/211

Gracze w interakcjach grupowych/212 Interakcja/214

PODSTAWOWE SPRAWNOŚCI KOMUNIKACYJNE NA ZEBRANIACH/215

Jaką metodą zmusić do słuchania/217 Wyrażanie poparcia/219

Wyrażanie odmiennego zdania/221

Cechy dobrego przewodniczącego/223 Jak zaistnieć na zebraniu/226

SPRAWNE ORGANIZOWANIE I KIEROWANIE ZEBRANIAMI/228

Planowanie/228 Tworzenie planu/228

Projektowanie i realizacja zebrania/231

Techniki prowadzenia zebrań/ 232 Rozgrzewki/232 Otwarcia/233

Część właściwa zebrania/234 Wyznacz osobę do notatek na tablicy/235

Zakończenie/237

10. OSTATNIE SŁOWO/239

Nota osobista/240

INDEKS/241