
Spis treści

Witam, jestem Sonya Hamlin	1
----------------------------------	---

Rozdział I

Technologia odbiera mowę	7
Co nowego w komunikacji	7
Co musisz wiedzieć przede wszystkim	8
Co nowego w XXI wieku	8
Nawet powitanie się zmieniło	9
Najważniejsza kwestia	10
Rola umiejętności interpersonalnych w dzisiejszym świecie	11
Co obecnie musimy wiedzieć	12
Jak zmieniła się komunikacja	12
Rewolucje w porozumiewaniu się	12
Jak było kiedyś	14
Nowe techniki przedstawiania informacji	16
Telewizja	16
Jak zmieniła nas telewizja	17
Czego nauczyły nas wiadomości telewizyjne	18
W obronie telewizji	23
Komputery i Internet	24
Wpływ na komunikację	24
Podsumowanie: jak zmieniła się komunikacja	26
Implikacje dla komunikacji w biznesie	26
Co jeszcze może wpłynąć na twoich odbiorców	27

Rozdział II

Różnice pokoleniowe i wielokulturowość w miejscu pracy	29
Czym różnią się od siebie pokolenia baby boom, X i Y?	30
Zagadnienia	30
Różnice doświadczeń w życiu rodzinnym	30
Różnice w poglądach na establishment	31
W lustrze popkultury	32
Podstawowe różnice priorytetów i postaw	34

VIII *Jak mówić, żeby nas słuchali*

Kariera i praca	34
Różnice pokoleniowe w podejściu do zdobywania informacji	42
Postrzeganie czasu	44
Poglądy na technologie informacyjne	45
Co to wszystko oznacza dla ciebie	47
Wielokulturowość w pracy a współczesna komunikacja	48
Zjawisko wymieszania populacji	48
Amerykanizacja	49
Co wnoszą imigranci: zagadnienia i przeszkody	50
Jak sobie z tym radzić w pracy	51
Pokonywanie barier językowych	53

Rozdział III

Jak nakłonić odbiorcę do słuchania	55
Niełatwo przyciągnąć czyjąś uwagę	55
Zasada własnej korzyści	55
Co sprawia, że ludzie słuchają	56
Co ja z tego mam?	56
Jak się dowiedzieć, co jest korzyścią dla innych osób	57
Co wiesz o odbiorcach w twoim miejscu pracy	58
Kto do mnie mówi?	59
Co podoba się słuchaczom i dlaczego	62
Czego odbiorca nie lubi i dlaczego	64
W jaki sposób odbiorcy podejmują decyzję?	66
W jaki sposób się do mnie mówi	67
Techniki mówienia	67
Wizualne elementy przekazu	68
Jak działa wprowadzanie elementów wizualnych	69
Komunikacja werbalna i niewerbalna	73
Mechanizmy i funkcje	73
Słowa a mowa ciała	75
Dobieranie słów	77
Co ludzie sądzą o uczeniu się	79
Radzenie sobie z oporem i obawami przed uczeniem się	80
Podsumowanie	81

Rozdział IV

Tabela analizy wstępnej: ustalanie strategii spotkań indywidualnych ..	83
Analiza wstępna	83
Typowa rozmowa w pracy: co może pójść źle i dlaczego	83
Podstawowa zasada skutecznej strategii każdego spotkania	86
Tabela analizy wstępnej	86
Podstawowa wskazówka	86
Dlaczego tabela?	87
Procedura	88

Część pierwsza: cele	89
Gdzie możemy napotkać problem	91
Co zmienia tabela	91
Część druga: emocje	93
Emocje: kolejna silna, ukryta motywacja	94
Emocje w pracy	95
Ukrywanie uczuć i emocji w pracy	95
Zwyczajne strategie nie mogą się obejść bez emocji	96
Różnice pokoleniowe	101
Część trzecia: oczekiwania	102
Analiza oczekiwań przygotowuje i wyjaśnia	102
Zaskoczenie: tajna broń	103
Oczekiwania: druga strona	105
Druga strona: przewodnik dla wezwanego	107
Nie bądź ofiarą	107
Co jeszcze możesz zrobić	107
Bądź szczery!	108
Wykorzystaj poczucie humoru	109
Podsumowanie dla wezwanego	110
Uzupełniona tabela	110
Rezultaty analizy	111
Zauważanie punktu widzenia drugiej strony uwrażliwia	112
Stwórz własną tabelę	113
Przeanalizuj minione lub przyszłe spotkanie	113
Wskazówki dla użytkownika tabeli	113
Uzupełnianie swojej części dotyczącej emocji	114
Kolejność działań przy sporządzaniu tabeli	116
Sporządź tabelę	116
Ułóż strategię na podstawie tabeli	117
Rozdział V	
Bliskie spotkania: w cztery oczy	121
Początek	122
Przed spotkaniem	123
Techniki otwierające: jak się zachować na początku spotkania	126
Powitanie	126
Towarzyska rozmowa	127
Przykłady towarzyskich rozmów	129
Gdzie usiąść	131
Mowa ciała	132
Przedstawienie zagadnienia	134
Jak zacząć	134
Zmotywuj swojego słuchacza!	135
Zapytaj, zanim opowiesz	135
Omawianie i wyjaśnianie	136

X *Jak mówić, żeby nas słuchali*

Mów w sposób jasny i zorganizowany	136
Przedstaw swoje pomysły w formie wizualnej	137
Przynieś materiały dla uczestnika	139
Dialog zamiast monologu = sukces	139
Nawiąż dialog	140
Słuchaj!	140
Wiedz, kiedy skończyć	142
Postępowanie w trudnych i nieprzyjemnych sytuacjach, odpowiadanie na negatywne reakcje	142
Jak krytykować	142
Jaki błąd najczęściej popełniamy	142
Kreatywna krytyka	143
Jeśli to ty jesteś krytykowany	146
Radzenie sobie z gniewem i wrogością	147
Jaki błąd najczęściej popełniamy	148
Techniki radzenia sobie z wrogością	151
Docieranie do prawdy	154
Jeśli ty podejmujesz decyzje	154
Jeśli jesteś osobą z zewnątrz	156
Radzenie sobie ze znudzeniem i rozproszoną uwagą	158
Zakończenie	160
Podsumuj i wyjaśnij	160
Jeśli to ty prowadziłeś spotkanie	161
Jeśli byłeś uczestnikiem spotkania	161
Rozwiąż kwestie, których do tej pory nie udało się załatwić	161
Jeśli to ty prowadziłeś spotkanie	161
Jeśli byłeś uczestnikiem spotkania	162
Ustal następne kroki	163
Zadbaj o ciąg dalszy: potwierdź rezultaty spotkania na piśmie	164
Zakończ pozytywnie!	164
Jeśli nie byłeś gospodarzem spotkania	164
Jeśli to ty zwołałeś spotkanie	166
Kolejność działań dla spotkań indywidualnych	167
Przed rozmową	167
Początek	167
Przedstawienie zagadnienia	168
Postępowanie w trudnych i nieprzyjemnych sytuacjach, odpowiadanie na negatywne reakcje	168
Zakończenie	168

Rozdział VI

Zobaczyć znaczy uwierzyć: wizualizacja przekazu	171
Dlaczego przekaz ma być wizualny?	171
Nowe podejście	171

Jak elementy wizualne wpływają na odbiorcę	174
Wizualizacja przekazu	177
Co pokazać, co powiedzieć	177
Jakie tematy wymagają wizualnego wsparcia	177
Jakie tematy wystarczy przedstawić słownie	178
Jakie zagadnienia wymagają obu metod	179
Zawsze nadawaj wypowiedzi indywidualny charakter	179
Materiały wizualne dla odbiorcy	181
Jak tworzyć przekazy wizualne	182
Od czego zacząć	182
Elementy wizualne mogą być proste	182
Wybór formy	183
Kilka podstawowych zasad projektowania	184
Przyciąganie wzroku odbiorcy: skuteczna prezentacja elementów graficznych	185
Skuteczne wykorzystanie koloru	189
Jak tworzyć przekazy wizualne za pomocą środków werbalnych	192
Tworzenie obrazów poprzez słowa	192
 Rozdział VII	
Jak tworzyć wspaniałe prezentacje	195
Wyzwanie	195
Planowanie prezentacji	196
Początek	196
Poznaj swojego odbiorcę!	197
Pytania sprawdzające znajomość odbiorcy: bez nich nie zaczynaj pracy nad przemówieniem!	198
Lista pytań sprawdzających znajomość odbiorcy	205
Kto do mnie mówi?	205
Jak to powiedzieć: techniki mówienia	209
Organizowanie przekazu	209
Jak uporządkować przekaz	210
Zacznij od głównego tematu	210
Stwórz plan wypowiedzi	210
Plan ogólny	211
Półzbliżenie	212
Zbliżenie	212
W jaki sposób mówcy najczęściej dezorientują odbiorcę	213
Budowanie logicznej struktury wypowiedzi	213
Trzy sposoby organizowania materiału	214
Nie poprzestawaj na mówieniu – pokaż	216
Najlepsze sposoby na przelanie prezentacji na papier	217
Dlaczego notatki są ważne	217
Przemówienia czytane z kartki a prezentacje na podstawie notatek ...	218

XII *Jak mówić, żeby nas słuchali*

Słowo pisane a mówione	218
Jak wpływa na słuchaczy odczytanie gotowego przemówienia	219
Jak wpływa na mówiącego odczytanie gotowego przemówienia ...	220
Dla uzależnionych od odczytywania gotowych przemówień	222
Jak stworzyć dobre notatki i plan wypowiedzi	222
Podstawowa taktyka	223

Rozdział VIII

Jak wygłaszać świetne prezentacje	229
Techniki	230
Początek	230
Kim jesteś?	230
Trema	233
Jak rozpocząć, żeby się dobrze zaprezentować	237
Dlaczego mieliby słuchać?	242
O czym usłyszą i w jaki sposób zostanie to przekazane?	243
Treść: jak wyjaśniać i przekonywać	245
Prezentowanie treści w sposób zorganizowany i przejrzysty	245
Techniki wprowadzania nowych informacji	248
Mówienie i umiejętności językowe	251
Zachęć słuchaczy do działania!	257
Zakończenie	261

Rozdział IX

Sztuka dyskusji – pytania i odpowiedzi	263
Dlaczego warto to robić	263
Przygotowanie do części przeznaczonej na dyskusję	264
Zrozum odbiorcę	264
Na co zwracać uwagę i czego się spodziewać	264
Zorientuj się, kto zadaje pytania	264
Zrozum swoich oponentów	265
Zrozum swoje uczucia	265
Techniki udzielania odpowiedzi	267
Co się zazwyczaj wydarza	267
Dlaczego słuchacze nie zadają pytań	268
Jak zachęcić do zadania pierwszego pytania	269
Inne sposoby na rozpoczęcie części przeznaczonej na dyskusję ...	270
13 przepisów Sonyi na udaną dyskusję	271
1. Rozluźnij się i stwórz swobodną atmosferę	271
2. Uważnie słuchaj pytań!	271
3. Wyjaśnij pytanie	272
4. Pochwal pytającego	272
5. Traktuj wszystkich z szacunkiem	273
6. Unikaj rozwlekłych debat	273
7. Jeśli czegoś nie wiesz, przyznaj się do tego otwarcie!	273

8. Jak uniknąć odpowiedzi	274
9. Czasem trzeba stawić czoło nieprzyjemnym pytaniom	274
10. Jak zyskać na czasie	275
11. Odwróć niewygodne pytanie	275
12. Jak przerwać zbyt długą wypowiedź	276
13. Przeciągnij słuchaczy na swoją stronę	277
Rozdział X	
Zebrania: jak je prowadzić i jak zostać wysłuchanym	279
Dlaczego zebrania nie zdają egzaminu	279
Umiejętności, jakich musisz nabyć lub poprawić	280
Jakie funkcje mogą i powinny spełniać zebrania	281
Umacnianie więzi w grupie i budowanie zespołu	281
Porównywanie danych, dzielenie się informacjami	281
Wysłuchanie opinii w otwartej dyskusji	281
Wspólne szukanie rozwiązań	282
Uzgadnianie stanowiska i osiąganie kompromisu	282
Samokrytycyzm grupy	282
Planowanie zebrania	283
Określ swoje cele – małe i duże	283
Zakwestionuj zebranie	283
Kto powinien przyjść?	283
Czas	283
Ustalanie terminu zebrania	284
Najlepszy i najgorszy czas na zwołanie zebrania	284
Długość zebrania	285
Miejsce	285
Który dzień wybrać	285
Przygotowanie porządku zebrania	286
Wkład grupy	286
Liczba punktów porządku zebrania	287
Znaczenie i kolejność zagadnień	287
Czas	288
Określ czas na poszczególne zagadnienia wspólnie z uczestnikami podczas zebrania	288
Wykorzystanie umiejętności przywódczych w kierowaniu ludźmi	289
Podstawowe typy osobowości na zebraniu	289
Inicjatorzy	289
Oponenci	290
Zwolennicy	291
Obserwatorzy	291
Trzy umiejętności kluczowe dla prowadzenia zebrań	292
Słuchanie	293
Techniki poprawiające umiejętność słuchania	294

XIV *Jak mówić, żeby nas słuchali*

Wyrażanie poparcia	296
Techniki wyrażania poparcia	298
Krytykowanie	299
Techniki konstruktywnej krytyki	299
Umiejętności komunikacyjne osób prowadzących zebranie	302
Jak przyciągnąć uwagę grupy	303
Jak utrzymać dyscyplinę	303
Jak włączyć do dyskusji biernych uczestników	304
Jak odbierać głos w dyskusji	304
Jak sobie radzić z kontrowersyjnymi lub drażliwymi tematami	305
Jak doprowadzić do porozumienia	306
Co robić, gdy zebranie wymyka się spod kontroli	306
Jak sobie radzić z wybujałym ego i konfliktami	307
Umiejętności komunikacyjne dla uczestników zebrania	308
Przygotuj się	308
Wybierz dobre miejsce	309
Bądź pewny siebie i zainteresowany tematem	309
Jak zabierać głos	310
Zadawaj pytania	311
Jeśli jesteś krytykowany lub atakowany	311
Ostatnie słowo	313
Podziękowania	315
Indeks	317