

TARTALOM

Szerzői bevezető

Belső mottó

Alapállítás

ELŐSZÓ

- A kommunikáció, mint emberi alaprendszer
 - Miért egyszerre esszencia és torzulás a kommunikáció
 - A könyv felépítése: működés → hiba → alkalmazás
-

I. RÉSZ – A KOMMUNIKÁCIÓ ESSZENCIÁJA (Hogyan működik jól)

1. fejezet – A kommunikáció természete

- Információ és kapcsolat különbsége
- Jelentésalkotás és értelmezés
- A kommunikáció három szintje (tartalom, kapcsolat, hatás)
- A jéghegy-modell
- A fejezet legfontosabb gondolata

2. fejezet – Figyelem és jelenlét

- A figyelem, mint alapfeltétel
- Hallani és figyelni nem ugyanaz
- Az aktív hallgatás ereje
- A jelenlét szerepe
- Miért teremti a figyelem a bizalom alapját?
- A figyelem akadályai
- A figyelem, mint ajándék
- A fejezet legfontosabb gondolata

3. fejezet – Empátia és megértés

- Perspektívaváltás
- Érzelmi intelligencia és megértés
- A valódi megértés feltétele
- Empátia és konfliktus
- Az empátia és a befolyás kapcsolata
- A félreértés egyik leggyakoribb oka
- A megértés mélysége
- A fejezet legfontosabb gondolata

4. fejezet – Hitelesség és bizalom

- Bizalom pszichológiája
- Hitelesség, mint következetesség
- A bizalom épülése
- A hitelesség három pillére
- A bizalom törékenysége
- A kommunikáció és a bizalom kapcsolata
- Bizalomvesztés mechanizmusa
- A fejezet legfontosabb gondolata

5. fejezet – Személyes hatás

- Karizma és jelenlét
- A jelenlét három dimenziója
- Testbeszéd és hang
- Befolyás természetes módon
- Miért követik az emberek azt, aki hatással van rájuk?
- A hitelesség és hatás kapcsolata
- A túlzott hatás illúziója
- A fejezet legfontosabb gondolata

6. fejezet – Meggyőzés és történetmesélés

- Érzelmi és racionális hatás
- Miért működik a történet?
- A meggyőzés alapmechanizmusa
- Storytelling struktúrák
- Üzenetformálás és világosság
- A bizalom szerepe a meggyőzésben
- Manipuláció és meggyőzés különbsége
- A fejezet legfontosabb gondolata

7. fejezet – Kapcsolatok építése

- Hosszú távú bizalom
- Kapcsolati dinamika
- A kapcsolatok rétegei
- A bizalom fenntartása
- Kapcsolatok eróziója
- Kapcsolatok építésének alapelvei
- A kapcsolatok minősége és az életminőség
- A kommunikáció, mint kapcsolati befektetés
- A fejezet legfontosabb gondolata

8. fejezet – Vezetői kommunikáció

- A vezetés kommunikációs természete
- Vízió és irányadás
- A bizonytalanság kommunikációja
- Motiváció és inspiráció
- Csapatkommunikáció
- Visszajelzés mint vezetői eszköz
- A vezető, mint kulturális modell
- A vezetői hitelesség
- A fejezet legfontosabb gondolata

II. RÉSZ – A KOMMUNIKÁCIÓ TORZULÁSAI (Hogyan romlik el)

9. fejezet – A félreértés alapmechanikája

- A kommunikáció illúziója
- Kimondott jelentés és megértett jelentés
- A kontextus szerepe
- A hiányzó információ problémája
- Az interpretációs hibák
- Miért nehéz felismerni a félreértést?
- A félreértés spirálja
- A félreértés megelőzése
- A fejezet legfontosabb gondolata

10. fejezet – Zaj és információs túlterhelés

- Mi a kommunikációs zaj?
- Az információs korszak paradoxona
- A figyelem, mint szűk keresztmetszet

- Információs túlterhelés
- A digitális zaj
- A kommunikáció fragmentációja
- A zaj pszichológiai következményei
- A csend értékének újrafelfedezése
- Zajcsökkentés a gyakorlatban
- A fejezet legfontosabb gondolata

11. fejezet – Kognitív torzítások

- Nem a valóságot látjuk
- Megerősítési torzítás
- Az első benyomás csapdája
- Az attribúciós (oktulatdonítási) hiba
- A negatív torzítás
- Szubjektív valóság
- A bizonyosság veszélye
- Hogyan csökkenthetők a torzítások?
- A fejezet legfontosabb gondolata

12. fejezet – Érzelmi reakciók és ego

- Az ego szerepe a kommunikációban
- Védekezés és támadás
- Reaktív beszéd
- Az érzelmi aktiváció
- Státuszharca a kommunikációban
- Az igazság birtoklásának illúziója
- A kritika torzulása
- Az érzelmi érettség szerepe
- A tudatos válasz ereje
- Hogyan oldható az ego kommunikációs torzulása?
- A fejezet legfontosabb gondolata

13. fejezet – Bizalomromlás

- A bizalom, mint kommunikációs alap
- Hogyan sérül a bizalom?
- A hitelesség eróziója
- A bizalom és a memória
- A bizalmatlanság kommunikációja
- Kapcsolati sérülések
- A bizalom helyreállítása

- A bizalom és a vezetés
- A bizalomvesztés megelőzése
- A fejezet legfontosabb gondolata

14. fejezet – Manipuláció és befolyás torzulása

- Befolyás és manipuláció különbsége
- A kommunikáció hatalmi oldala
- Keretezés és valóságértelmezés
- Érzelmi nyomás
- Információs aszimmetria
- A meggyőzés sötét oldala
- Önmanipuláció
- Etikus befolyás
- Hogyan ismerhető fel a manipuláció?
- A fejezet legfontosabb gondolata

15. fejezet – Konfliktus és eskaláció

- A konfliktus valódi természete
- A konfliktus kialakulásának folyamata
- Konfliktusspirál
- A négy konfliktusreakció
- A nyelv szerepe a konfliktusban
- A rejtett szükségletek
- A konfliktus konstruktív oldala
- Konfliktuskezelés tudatosan
- A magas szintű konfliktuskommunikáció
- Konfliktus és vezetés
- A fejezet legfontosabb gondolata

16. fejezet – Digitális kommunikációs torzulások

- A digitális kommunikáció paradoxona
- A kontextus elvesztése
- Online félreértések
- A sebesség torzulása
- Az online identitás torzulása
- Algoritmikus buborékok
- Polarizáció
- A figyelem gazdasága
- Digitális empátia
- Tudatos digitális kommunikáció

- A digitális egyensúly
 - A fejezet legfontosabb gondolata
-

FÜGGELÉK – EMBERI KAPCSOLATOK ÉS SZEMÉLYES HATÁS

(Alkalmazás és gyakorlati integráció)

FÜGGELÉK-1. Kapcsolatépítés alapjai

- A kapcsolat, mint kommunikációs rendszer
- Bizalom gyors és lassú építése
- Valódi kapcsolatok rendszere
- A kapcsolatépítés alapelvei
- A fejezet legfontosabb gondolata

FÜGGELÉK-2. Figyelem és hallgatás gyakorlata

- A hallgatás félreértett ereje
- Aktív hallgatási technikák
- Befolyás a figyelem által
- A fejezet legfontosabb gondolata

FÜGGELÉK-3. Empátia fejlesztése

- Empátia és megértés
- Perspektívagyakorlatok
- Érzelmi olvasás
- Konfliktusmegelőzés
- A fejezet legfontosabb gondolata

FÜGGELÉK-4. Személyes hatás és karizma

- A személyes hatás három rétege
- Jelenlét és figyelem
- A testbeszéd szerepe
- A hang ereje
- A hitelesség, mint karizma
- A karizma egyik paradoxona
- Befolyás természetes módon
- Nehéz helyzetekben megjelenő karizma
- Személyes hatás fejlesztése
- Gyakorlati önellenőrzés
- A fejezet legfontosabb gondolata

FÜGGELÉK-5. Nehéz beszélgetések kezelése

- Miért nehéz egy beszélgetés?
- A szándék tisztázása
- A biztonság megteremtése
- Kritika és visszajelzés
- A visszajelzés négy lépése
- Ellenállás kezelése
- A „nem” mögötti jelentés
- Érzelmileg intenzív helyzetek
- A hallgatás ereje konfliktusban
- Win–win kommunikáció
- Bocsánatkérés és helyreállítás
- Nehéz beszélgetések gyakorlati kérdései
- A fejezet legfontosabb gondolata

FÜGGELÉK-6. Kapcsolatok a modern világban

- A kapcsolatok új környezete
- Digitális kommunikáció és emberi jelenlét
- Online hitelesség
- Személyes márka és valódi személyiség
- Munkahelyi kapcsolatok
- A vezető kommunikációs szerepe
- Kapcsolatok a gyors világban
- A mély kapcsolat ritkasága
- A modern kommunikátor képességei
- Kapcsolati egyensúly
- Gyakorlati iránytű
- A fejezet legfontosabb gondolata

FÜGGELÉK-7. Gyakorlati eszközök és önreflexió

- A kommunikációs önismeret alapja
- Kommunikációs önellenőrző lista
- A kommunikációs tükör
- Tipikus kommunikációs minták felismerése
- Kommunikációs gyakorlatok
- Kommunikációs napló
- Kapcsolati diagnózis
- A kommunikációs fejlődés szintjei
- Napi kommunikációs iránytű
- A fejezet legfontosabb gondolata

UTÓSZÓ – A kommunikáció, mint rendszer

- A kommunikáció nem készség, hanem rendszer
- Az esszencia és a torzulás egysége
- Az alkalmazás jelentősége
- A kommunikáció három szintje
- A tudatos kommunikátor útja
- A legfontosabb kommunikációs felismerés
- A személyes hatás végső titka
- A kommunikáció, mint életstratégia
- Záró gondolat

A szerzőről