

Obsah

O autorovi	8
Úvod	10
1 Malý úvod do praktické psychologie	13
1.1 Osobnost	15
1.1.1 Zděděné vrstvy osobnosti	15
1.1.2 Naučené vrstvy osobnosti	17
1.2 Chování	20
1.2.1 Jak fungujeme	21
1.2.2 Proč vlastně myslíme	24
1.3 Vývoj	28
1.3.1 Psychické zrání	29
1.3.2 Životní křivka	32
2 Sdělování a naslouchání	37
2.1 Modely komunikace	38
2.1.1 Komunikační buňka	38
<i>Komunikační kanály</i>	38
<i>Komunikační hladiny</i>	42
<i>Komunikační pasti</i>	44
2.1.2 Transakční model	46
2.1.3 Vytváření syntéz	49
2.1.4 Stabilita komunikace	51
2.2 Komunikační poruchy	53
2.2.1 Spontánně vznikající potíže	54
<i>Vynášení soudů</i>	54
<i>Naléhání a napravování</i>	56
<i>Separace a ideová partenogeneze</i>	58
<i>Lhostejnost</i>	59
2.2.2 Manipulativní techniky	61
<i>Tertium non datur</i>	61
<i>Podsouvání argumentů</i>	61
<i>Vyhrožování</i>	62
<i>Nálepkování</i>	63
<i>Zesměšňování</i>	64
<i>Falešné apely</i>	64
<i>Slibování</i>	65
<i>Logická salta</i>	66
<i>Zavádějící srovnávání</i>	66
2.3 Efektivní komunikace	67
2.3.1 Užitečné návyky	68
<i>Sebepřijetí</i>	68
<i>Opravdovost</i>	69
<i>Porozumění</i>	71
<i>Respekt</i>	71

	<i>Nadhled</i>	72
	<i>Nestrannost</i>	74
2.3.2	Tři příklady využití	76
	<i>Půltucet pravidel pro úspěšný prodej</i>	76
	<i>Jednání s nespokojeným klientem</i>	77
	<i>Odmítání návrhů a žádostí</i>	80
3	Uchovávání a šíření informací	83
3.1	Zapamatování informací	84
3.1.1	Význam kontextu	84
3.1.2	Vliv metody předání	85
3.1.3	Vliv objemu informací	89
3.2	Spontánní předávání informací	90
3.2.1	Zákon kvantity	90
3.2.2	Zákon kvality	91
3.2.3	Zákon změny	91
3.2.4	Zákon zachování	92
3.2.5	Shrnutí	93
3.3	Vývoj komunikace	94
3.3.1	Tradiční komunikace	95
3.3.2	Vstup mediálního světa	96
3.3.3	Vpád kyberprostoru do našeho života	97
3.3.4	Naše komunikační budoucnost	98
4	Vedení dialogů a diskusí	101
4.1	Struktura dialogu	102
4.1.1	Přímý dialog	102
4.1.2	Potvrzovací dialog	104
4.1.3	Ověřovací dialog	106
4.1.4	Facilitovaný a mediováný dialog	108
4.2	Vztahové aspekty dialogu	110
4.2.1	Aktivní naslouchání	110
4.2.2	Kladení otázek	112
4.2.3	Akceptace partnera	114
4.2.4	Zpětná vazba	115
4.2.5	Věcná argumentace	116
	<i>Používání argumentů</i>	117
	<i>Posuzování argumentů</i>	119
4.2.6	Vyjadřování pocitů	120
4.3	Porady a veřejná projednávání	122
4.3.1	Témata porad	122
4.3.2	Dynamika skupinové komunikace	124
4.3.3	Struktura porady	125
4.3.4	Role na poradě	126
4.3.5	Veřejná projednávání	128
	<i>Komunikace v davu</i>	128
	<i>Komunikace s davem</i>	129
5	Základy prezentace	133
5.1	Faktory a příprava prezentace	134
5.1.1	Proč se chystám promluvit?	134
5.1.2	Ke komu budu mluvit?	135

5.1.3	Co jim vlastně povím?	136
5.1.4	Jak jim to sdělím?	137
5.1.5	Kde a kdy se to bude konat?	140
5.1.6	Jak to nejspíše zvládnu?	141
5.2	Dynamika a struktura prezentace	144
5.2.1	Zahájení prezentace	147
	<i>Pozornost</i>	147
	<i>Zájem</i>	149
	<i>Důvěra</i>	149
5.2.2	Jádro prezentace	150
	<i>Vliv velikosti skupiny</i>	151
	<i>Vliv délky prezentace</i>	153
	<i>Další vlivy</i>	156
5.2.3	Závěr prezentace	159
	<i>Racionální složka závěru</i>	159
	<i>Emotivní složka závěru</i>	160
5.3	Obsah a forma prezentace	160
5.3.1	Zlatá zásada prezentace	161
5.3.2	Nejčastější chyby	163
5.3.3	Prezentační desatero	163
6	Styl komunikace	165
6.1	Klíčové faktory a srovnatelné přístupy	166
	<i>Interaktivní typy</i>	166
	<i>Vyjednávací styly</i>	166
	<i>Motivační založení</i>	167
	<i>Komunikační styl</i>	168
6.2	Orientační test	169
	<i>Znění testu</i>	170
	<i>Vyhodnocení testu</i>	172
	<i>Poloha v diagramu KSPM</i>	174
6.3	Komunikační styly	175
	<i>Kazatelský styl komunikace</i>	176
	<i>Soudcovský styl komunikace</i>	178
	<i>Programátorský styl komunikace</i>	179
	<i>Moderátorský styl komunikace</i>	180
	<i>Interakce komunikačních stylů</i>	181
7	Závěrem: Podstata komunikace	183
7.1	Komunikace v kontextu poznání	184
7.2	Racionální složka komunikace	185
	<i>Povaha otázek</i>	185
	<i>Vznik otázek</i>	186
	<i>Záměrné jednání</i>	188
	<i>Racionální komunikace</i>	188
7.3	Pocitová složka komunikace	190
	<i>Thomasův teorém</i>	191
	<i>Pocit vlastní hodnoty</i>	192
	<i>Anatomie lži</i>	193
7.4	Hodnotová složka komunikace	194
	Doporučené zdroje	199