

Obsah

Základní zásada vztahu čtenáře a autora	5
To nejdůležitější na úvod	16
Forma této knihy – encyklopedické prvky	20
Struktura hesla	20
Obsah této knihy – bezpečí komplexnosti	21
Členění knihy – hlediska, kategorie, hesla, oddíly	22
Hledisko 1: Komunikace a vaše možnosti přinutit druhého:	23
Příklady na 1a)	23
Příklady na 1b)	25
Shrnutí 1a) a 1b)	26
Hledisko 2: Komunikace co do shody nebo rozdílu v míněních, stanoviscích, názorech, přesvědčeních...:	27
Konflikt rozumový a emoční	28
Hledisko 3: Komunikace dle míry použití lidské řeči	28
Hledisko 4: Psychický či fyzický prvek v komunikaci	29
Hledisko 5 – psychovzorce	30
Praktické příklady u jednotlivých hesel	30
A úvod knihy se uzavírá... ..	32
Hlavní hesla podle hledisek a kategorií	32
Hledisko 1 – partner musí/nemusí	35
Kategorie 1a) – ten druhý musí	35
1a) Asertivita	35
<i>Oddíl 1</i>	35
Definice, přebytek a nedostatek	35
<i>Oddíl 2</i>	35
Deset práv asertivního člověka	35
Asertivní dovednosti	35
<i>Oddíl 3</i>	37
Příliš mnoho asertivity	37
Příliš málo asertivity	38
Móda a širší souvislosti	38
Příklad podivného uplatňování asertivních práv	39
Kde být ústupný a kde neústupný	40
Příklad – reklamace vadných bot	41
Konkretizujte si příběh zákaznice a prodavače na své poměry	43
Kde ještě asertivita jako by selhávala	44
Asertivita vůči šéfovi, klientovi, kolegovi, dodavateli, podřízenému	44
Kategorie 1b) – ten druhý nemusí	46
1b) Motivování	46
<i>Oddíl 1</i>	46
Charakteristika	46
<i>Oddíl 2</i>	46
Praktické motivační techniky	46

Oddíl 3	47
Základ profesionálního motivování – psychovzorec seberealizace a vazby	47
Seberealizace	47
Vazba	49
Seberealizace a vazba – propojení	50
Základní věta motivování	51
Motivace kontra manipulace	51
Hledisko 2 – míra konfliktnosti	53
Co ještě není a co už je konflikt?	53
Kategorie 2a) – není konflikt	53
2a) Zásady správné diskuse	53
Oddíl 1	53
Oddíl 2	54
Základní zásady	54
Vyšší zásady	54
Oddíl 3	54
Základní zásady – rozvinutí	54
Vyšší zásady – rozvinutí	56
1. Tvůj oponent není nepřitelem, ale partnerem při hledání pravdy	56
2. Snaž se porozumět druhému	56
3. Tvzení bez věcných důkazů nevydávej za argument	57
4. Neutíkej od tématu	57
5. Nesnaž se mít za každou cenu poslední slovo	57
6. Nesnižuj osobní důstojnost oponenta	57
7. Nezapomeň, že dialog vyžaduje kázeň a nezaměňuj jej s monologem	57
2a) Brainstormingové metody	58
Oddíl 1	58
Oddíl 2	58
Brainstorming	58
Brainwriting	60
Banka nápadů	60
Počítačové a internetové vymoženosti	60
Další poznámky ke komunikační efektivitě brainstormingových metod	60
Oddíl 3	61
2a) Přesvědčivý projev	61
Oddíl 1	61
Oddíl 2	62
Formální stránka projevu	62
Image řečníka	62
Parametry hlasu	62
Potlačování řečnických zlovyků	63
Zvládání trémy	63
Parametry místa a času projevu	63
Místo	63
Čas	64

Problematičtí posluchači	64
Obsahová stránka projevu	65
Úvod, prolomení ledu	65
Vlastní argumenty, jejich řazení	66
Protiargumenty neboli protiklad	66
Přirovnání a příklady	66
Závěr a výzva	66
Oddíl 3	67
Jak přesvědčit druhé v projevu	67
Cíle projevu	67
Forma správného projevu	67
Image řečníka	67
Váš hlas	68
Výška hlasu	69
Síla hlasu, zvučnost	69
Barva hlasu, odstín	70
Tempo řeči	70
Modulace hlasu	70
Řečnické zlovyky	71
Jak se zlovyků zbavovat	72
Jak proti trémě	73
Parametry místa a času projevu	74
Kdy?	74
Kde?	75
Komu, o čem?	77
Problematičtí posluchači	78
Dělejte to, co druzí neumějí – a máte otevřené dveře ke komunikaci	79
Obsah přesvědčivého projevu	80
Kdo se neumí prodat, ten jako by nebyl	80
Chrie a podobná správná obsahová členění projevu	80
1) Prvním bodem	80
Jak při projevu vypnout mozek i velmi chytrým lidem	81
Co z toho ještě plyne pro vysvětlování tématu?	82
2) Druhý bod přesvědčivého projevu	82
Jak řadit argumenty	82
Ohromná zbraň	82
3) Třetí část přesvědčivého projevu	83
Jak se cvičit v umění analogie	83
4) Svědectví a závěr	84
Citace Matky Přírody	84
2a) Řečnický takt	85
Oddíl 1	85
Oddíl 2	85
Praktické zásady taktní kritiky	85
Oddíl 3	86

Taktní kritika – podrobnosti	86
Citlivě s podvědomím partnera	86
Čtete s nadhledem bestsellery o manažerské rétorice	86
Motivující kritika	87
2a) Small Talk	87
<i>Oddíl 1</i>	87
<i>Oddíl 2</i>	88
<i>Oddíl 3</i>	88
Small Talk – podrobnosti	88
Jak se to dělat nemá	88
Jak se to dělat má	89
Je Small Talk pokrytečný nebo správný?	89
2a) Prezentační dovednosti	90
<i>Oddíl 1</i>	90
Vymezení prezentace	90
<i>Oddíl 2</i>	91
Přesvědčivá prezentace – kuchařka	91
<i>Oddíl 3</i>	91
Přesvědčivý projev typu prezentace – jeho specifika	91
Osm fází prezentace	92
Podrobněji k jednotlivým fázím	92
První dojem, navození atmosféry	92
Přitažení pozornosti posluchačů	92
Výchozí situace a problém či potřeba	93
Naléhavost potřeby, zdůvodnění	93
Možnosti řešení	93
Váš návrh a jeho zdůvodnění (přirovnání, příklady)	93
Úskalí, protiklad	94
Akce	94
Typické prezentační struktury	94
Sekvenční argumentování	94
Hierarchická dekompozice	94
Metoda otázek a odpovědí	95
Pyramida	95
Masitý sendvič	95
Závěr o strukturách	95
Vizuální pomůcky	96
2a) Prodejní dovednosti	97
<i>Oddíl 1</i>	97
<i>Oddíl 2</i>	98
Praktické rady, konkrétní úvahy	98
Závěr v kostce – sedmero	99
Zvládání nejtypičtějších námitek	100
A) Námítka obecně	100
B) Námítka „Mrtvý brouk“	101

C) Námitka „Tohle zboží je příliš drahé!“	102
Cenové námitky a zastydlý socialismus	104
D) Námitka „To už nám prodává někdo jiný“	104
Korupce	105
Kde končí pozornost a kde začíná úplatek	107
<i>Oddíl 3</i>	108
O prodeji sofistikovaněji	108
Stálý zákazník – dobrá péče o něj je individualizovaná	108
Hanit konkurenci?	109
Obecný princip všech prodejních dovedností	110
2a) Komunikace u zkoušek a konkurzů	111
<i>Oddíl 1</i>	111
Zkouška	111
Konkurz	111
<i>Oddíl 2</i>	112
Konkrétní rady pro zkoušky a konkurzy	112
Zkouška	112
Prvý dojem	112
Proč si na někoho učitel zasedne a na jiného ne	113
Buďte zdvořilí i tehdy, když zkoušející není	113
Jak ještě využít kolísání pozornosti zkoušejícího	114
Konkurz – mezi podáním přihlášky a vstupem do dveří	114
Konkurz – bezprostředně po vstupu do dveří	115
Na co se asi budou ptát? Co tím budou sledovat?	116
<i>Oddíl 3</i>	117
Konkurzní pohovor z širšího komunikačního hlediska	117
Další otázky u konkurzu	118
Loajalita nebo čestnost?	118
Kdo první otevře okno?	118
Zkoušková taktika kompenzačních bonusů	119
Souhrnný a poučný konkurzní příběh paní Marie	119
Nezdá se vám ten příběh?	121
České versus euroatlantické zvyklosti	121
Jak napsat životopis a průvodní dopis	122
Komentář k jednotlivým bodům životopisu	123
Přiložit něco k životopisu?	125
Průvodní dopis	126
Doporučení	126
Jak napsat CV nebo resumé pro světovou firmu	126
Podrobněji k oblečení u konkurzu	128
Co když to jednou nebo vícekrát u konkurzu nevyjde?	129
2a) Týmová spolupráce	129
<i>Oddíl 1</i>	129
<i>Oddíl 2</i>	131
Aby tým dobře fungoval	131

Tým a porady (platí i pro porady obecně)	132
Facilitace a mediace v týmu (i mimo tým)	133
<i>Oddíl 3</i>	133
Kategorie 2b) – je konflikt	134
2b) Konflikt	134
<i>Oddíl 1</i>	134
Konflikt – definice, vymezení	134
Konflikt typu nedorozumění	134
Konflikt, který není nedorozuměním	136
Antagonistický konflikt	137
<i>Oddíl 2</i>	138
Praktická řešení konfliktu	138
Řešení?	140
Shrnutí – zlaté pravidlo konfliktu	141
<i>Oddíl 3</i>	142
O konfliktech a širších souvislostech podrobněji	142
Chovat se v konfliktech konfrontačně nebo kooperativně?	142
Příklad – nezaplacená faktura	143
Pár postřehů z dlouhodobějších vývoje konfliktů	145
Konfliktnost mužů a konfliktnost žen – malá sonda	146
2b) Řečnické triky a protitriky	147
<i>Oddíl 1</i>	147
Definice, vymezení	147
<i>Oddíl 2</i>	149
Konkrétní řečnické triky a protitriky	149
1. Mlžit	150
2. Tvrdit	151
3. Odběhnout od tématu	153
4. Vychytralý připustek	153
5. Porušení míry věcí, míry okolností	154
6. Logická chyba = generalizace = “všichni do jednoho pytle”	155
7. Rafinované tvrzení	156
8. Úmyslně nesjednotit definice slov neboli podsunout	156
9. Větší dobro, větší zlo	158
10. Nelze rozhodnout, tedy nerozhodnu	158
11. Nehorázná lež	158
12. Ano, ale	159
13. Co je poslední, to se počítá	159
14. Užití špatné statistiky	160
15. Vazba	160
16. Záměna existenční situace za většinovou	160
17. Kladení otázek	161
18. Zneužití paralingvistiky	162
19. Záměna příčiny a následku	162
20. Nerovné dovolávání se vzájemnosti	163

21. Antagonistický rozpor pokynů	163
<i>Oddíl 3</i>	164
Shrnující všeobecný princip protitriků	164
Další poznámky k protitrikům	164
Závěrem k trikům	165
2b) Emotion management	166
<i>Oddíl 1</i>	166
Definice a vymezení	166
<i>Oddíl 2</i>	168
Strachy	168
Management strachů	169
Příklad: Napoleonova metoda zvládnání strachu	170
Využití opozice podvědomí	171
Smutky	171
Management smutků	172
Antidepresiva mužská a antidepresiva ženská	173
Vzteky	173
Lék na vzteky vlastní	175
Rozčilováním se mstíte na sobě samých za chyby druhých – nedělejte to, použijte zlostník	176
První pomoc v prvních sekundách vlastního vzteku	176
Lék na vzteky cizí	177
Co dělat při značně rozdílných názorech, když atmosféra houstne	178
Jak zkritizovat člověka, aby nezuřil	179
Jak se bránit proti závistivcům	180
Jak se tedy závistivcům bránit?	182
Vnitřní obrana	182
Dialogy na polštáři a škaredé sny	183
Vnější obrana pasivní	184
Vnější obrana aktivní	185
Čapkovy pozdravy	186
Pozitivní emoce – jak mít v životě více radosti	186
Umělci života	187
Další tipy na různé stavy špatné mysli	190
<i>Oddíl 3</i>	190
Že a proč	190
Čtyři hlavní směry pohybu – klíč k řešení	191
Vyznejte se v emocích čistých i kombinovaných	193
Hledání stavu dobré mysli	193
Hůře je zkrátka hůře a lépe je lépe.	194
Pachtíte se desítky let za vnějšími okolnostmi	194
Pár řádků pro beznadějně pesimisty	195
Rozumní sýčkové	196
Teorie hormonů	196
Náš mozek – jediná jistota v proměnlivém světě	197
Analogie pomůže k nutnému pochopení složitého	197