

# Obsah

Základní zásada vztahu čtenáře a autora .....	5
<b>To nejdůležitější na úvod</b> .....	16
Forma této knihy – encyklopedické prvky .....	20
Struktura hesla .....	20
Obsah této knihy – bezpečí komplexnosti .....	21
<b>Členění knihy – hlediska, kategorie, hesla, oddíly</b> .....	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, přesvědčeníh...: .....	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
<b>Hledisko 1 – partner musí/nemusí</b> .....	35
<b>Kategorie 1a) – ten druhý musí</b> .....	35
<b>1a) Asertivita</b> .....	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
<b>Kategorie 1b) – ten druhý nemusí</b> .....	46
<b>1b) Motivování</b> .....	46
<i>Oddíl 1.</i> .....	46
Charakteristika .....	46
<i>Oddíl 2.</i> .....	46
Praktické motivační techniky .....	46

<i>Oddíl 3.</i> .....	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
<b>Hledisko 2 – míra konfliktnosti</b> .....	53
Co ještě není a co už je konflikt? .....	53
<b>Kategorie 2a) – není konflikt</b> .....	53
<b>2a) Zásady správné diskuse</b> .....	53
<i>Oddíl 1.</i> .....	53
<i>Oddíl 2.</i> .....	54
Základní zásady .....	54
Vyšší zásady .....	54
<i>Oddíl 3.</i> .....	54
Základní zásady – rozvinutí .....	54
Vyšší zásady – rozvinutí .....	56
1. Tvůj oponent není nepřítelem, 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
<b>2a) Brainstormingové metody</b> .....	58
<i>Oddíl 1.</i> .....	58
<i>Oddíl 2.</i> .....	58
Brainstorming .....	58
Brainwriting .....	60
Banka nápadů .....	60
Počítačové a internetové vymoženosti .....	60
Další poznámky ke komunikační efektivitě brainstormingových metod .....	60
<i>Oddíl 3.</i> .....	61
<b>2a) Přesvědčivý projev</b> .....	61
<i>Oddíl 1.</i> .....	61
<i>Oddíl 2.</i> .....	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
<i>Oddíl 3.</i> .....	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 zlovykům 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 komukoliv .....	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
<b>2a) Řečnický takt</b> .....	85
<i>Oddíl 1.</i> .....	85
<i>Oddíl 2.</i> .....	85
Praktické zásady taktní kritiky .....	85
<i>Oddíl 3.</i> .....	86

Taktní kritika – podrobnosti .....	86
Citlivě s podvědomím partnera .....	86
Čtete s nadhledem bestsellery o manažerské rétorice .....	86
Motivující kritika .....	87
<b>2a) Small Talk .....</b>	<b>87</b>
<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 pokrytecký nebo správný? .....	89
<b>2a) Prezentační dovednosti .....</b>	<b>90</b>
<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
<b>2a) Prodejní dovednosti .....</b>	<b>97</b>
<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) Námitka obecně .....	100
B) Námitka „Mrtvý brouk“ .....	101

C) Námitka „Tohle zboží je příliš drahé!“ .....	102
Cenové námitky a zastydělý socialismus .....	104
D) Námitka „To už nám prodává někdo jiný“ .....	104
Korupce .....	105
Kde končí pozornost a kde začíná úplatek .....	107
<b>Oddíl 3.</b> .....	108
O prodeji sofistikovaněji .....	108
Stálý zákazník – dobrá péče o něj je individualizovaná .....	108
Hanit konkurenci? .....	109
Obecný princip všech prodejních dovedností .....	110
<b>2a) Komunikace u zkoušek a konkurzů</b> .....	111
<b>Oddíl 1.</b> .....	111
Zkouška .....	111
Konkurz .....	111
<b>Oddíl 2.</b> .....	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
<b>Oddíl 3.</b> .....	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
<b>2a) Třmová spolupráce</b> .....	129
<b>Oddíl 1.</b> .....	129
<b>Oddíl 2.</b> .....	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
<b>Kategorie 2b) – je konflikt</b> .....	134
<b>2b) Konflikt</b> .....	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 vývoju konfliktů .....	145
Konfliktnost mužů a konfliktnost žen – malá sonda .....	146
<b>2b) Řečnické triky a protitriky</b> .....	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 .....	155
7. Rafinované tvrzení .....	156
8. Úmyslně nesjednotit definice slov .....	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. Užít špatné statistiky .....	160
15. Vazba .....	160
16. Záměna existenční situace za většinou .....	160
17. Kladení otázek .....	161
18. Zneužití paralingvistiky .....	162
19. Záměna příčiny a následku .....	162
20. Nerovně 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
<b>2b) Emotion management</b> .....	166
<i>Oddíl 1.</i> .....	166
Definice a vymezení .....	166
<i>Oddíl 2.</i> .....	168
Strachy .....	168
Management strachů .....	169
Příklad: Napoleonova metoda zvládání 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 škaradé 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

Spínače = synapse, myšlení = záblesky .....	197
Skákal pes ... – každý ví, přes co .....	198
My ve vývoji – od kolébky po dnešní hrdý stav .....	198
Přehazování mozkových výhybek – kdo za to může? .....	199
Dávná fotka ukáže pravdu .....	200
Obrovské rezervy naší paměti .....	200
Závěr o paměti – úvod o stavu dobré mysli .....	202
Je mnoho druhů dobra a mnoho druhů zla .....	203
Spojíte špatné s dobrým – a soustředíte se na to dobré .....	204
<b>2b) Vyjednávání</b> .....	206
<i>Oddíl 1.</i> .....	206
<i>Oddíl 2.</i> .....	206
Praktický návod k vyjednávání .....	206
Kde hledat výhody pro vlastní vyjednávání .....	207
<i>Oddíl 3.</i> .....	209
Vyjednávání profesorsky .....	209
Vyjednávání profesorsky – pokračování .....	211
<b>Hledisko 3 – komunikace slovní a mimoslovní</b> .....	212
<b>Kategorie 3a) – slovní komunikace</b> .....	212
<b>Kategorie 3b) – mimoslovní komunikace</b> .....	212
<b>3b) Mimoslovní komunikace</b> .....	212
<i>Oddíl 1.</i> .....	212
<i>Oddíl 2.</i> .....	213
Základní praktické postřehy v jednotlivých podooblastech .....	213
Kinezika .....	213
Gestika .....	214
Mimika .....	215
Vizika .....	215
Posturologie .....	216
Haptika .....	216
Proxemika .....	217
Drivika .....	217
<i>Oddíl 3.</i> .....	221
<b>Hledisko 4 – komunikace psychická a fyzická</b> .....	222
<b>Kategorie 4a) – komunikace psychická</b> .....	222
<b>Kategorie 4b) – komunikace fyzická</b> .....	222
<b>4b) Komunikace fyzická</b> .....	222
<i>Oddíl 1.</i> .....	222
<i>Oddíl 2.</i> .....	223
Zásady fyzické sebeobrany .....	223
Jeden podrobnější příklad za všechny – žena v parku .....	226
Na závěr něco z resistingu také pro pány .....	228
<i>Oddíl 3.</i> .....	228
<b>Hledisko 5 – *psychovzorce</b> .....	229
<b>5) Psychovzorce</b> .....	229



Úvodem o Marsu a Venuši .....	229
1. Psychovzorec koncentrace .....	231
Neradostné ztroskotání pana X – věcného začátečníka v angličtině .....	232
2. Psychovzorec opozice podvědomí .....	235
Koučování jako aplikace psychovzorce opozice podvědomí .....	238
Mentorování a stínování .....	238
3. Psychovzorec „psychická teorie relativity“ .....	239
Co že je to ta základna? .....	239
Víme „proč“ – tedy v každé situaci si odvodíme „jak“ .....	240
Příklady o penězích .....	240
Osmnáct tisíc není vždy osmnáct tisíc .....	240
Příšerně drahý benzín – 15 korun za litr .....	241
Šťěstí je krásná věc, ale jde o prachy .....	241
Příběh o levných drahých okurkách .....	241
DVD rekordér – také levný drahý .....	242
PTR na n-tou při osobním prodeji .....	242
Naučí se obyvatelstvo masově PTR? .....	243
PTR a korupce .....	244
Třífázová kritika .....	244
Namlouvání .....	245
PTR Voskovce a Wericha .....	245
PTR pijáka, Náhlavského, Beatles, Cimrmana .....	246
4. Psychovzorec emočního managementu .....	246
5. Psychovzorec „dávný lovec a strážkyně ohně“ – plus šestý z podobného soudku .....	247
7. Psychovzorec „největší dobro a nejmenší zlo“ .....	247
8. Psychovzorec „seberealizace a vazba“ .....	248
9. Psychovzorec lidského zkreslování .....	248
10. Psychovzorec „věci se dějí z příčin“ .....	249
11. Psychovzorec vyrovnání porušené míry .....	250
12. Psychovzorec zjišťovací a zpětně poznávací paměti neboli též psychovzorec proaktivní vizualizace ..	251
13. Psychovzorec TŘA – „tenisové řazení argumentů“ .....	252
14. Psychovzorec SSSo – „správně směřované sobectví“ .....	252
15. Psychovzorec D – psychovzorec „druhého“ .....	252
16. Psychovzorec zachování hodnoty a energie .....	253
Závěrem k psychovzorcům .....	257
Na samý závěr celé knihy .....	258
Rejstřík jmenný .....	259
Rejstřík věcný .....	260
Rejstřík situací .....	264
Literatura z různých oblastí technik duševní práce .....	271
Poděkování všem autorům se seznamu literatury .....	274
Přehled rozsáhlejších publikací D. Grubera – knihy, brožury, delší časopisecké série .....	276
Kontakt na autora .....	278