

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>Vybrožování</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	Elektronická komunikace	94
3.3.1	Vítejte v cyberspace!	95
3.3.2	Zkrocení e-mailu	98
3.3.3	Volíme správný e-nástroj	104
3.3.4	Komunikace v sociálních sítích	108
4	Vedení dialogů a diskusí	113
4.1	Struktura dialogu	114
4.1.1	Přímý dialog	114
4.1.2	Potvrzovací dialog	116
4.1.3	Ověřovací dialog	118
4.1.4	Facilitovaný a mediovaný dialog	120
4.2	Vztahové aspekty dialogu	122
4.2.1	Aktivní naslouchání	122
4.2.2	Kladení otázek	124
4.2.3	Akceptace partnera	126
4.2.4	Zpětná vazba	127
4.2.5	Věcná argumentace	128
	<i>Používání argumentů</i>	129
	<i>Posuzování argumentů</i>	131
4.2.6	Vyjadřování pocitů	132
4.3	Porady a veřejná projednávání	134
4.3.1	Témata porad	134
4.3.2	Dynamika skupinové komunikace	136
4.3.3	Struktura porady	137
4.3.4	Role na poradě	138
4.3.5	Veřejná projednávání	140
	<i>Komunikace v davu</i>	140
	<i>Komunikace s davem</i>	141

5	Základy prezentace	145
5.1	Faktory a příprava prezentace	146
5.1.1	Proč se chystám promluvit?	146
5.1.2	Ke komu budu mluvit?	147
5.1.3	Co jim vlastně povím?	148
5.1.4	Jak jim to sdělím?	149
5.1.5	Kde a kdy se to bude konat?	152
5.1.6	Jak to nejspíše zvládnu?	153
5.2	Dynamika a struktura prezentace	156
5.2.1	Zahájení prezentace	159
	<i>Pozornost</i>	159
	<i>Zájem</i>	161
	<i>Důvěra</i>	161
5.2.2	Jádro prezentace	162
	<i>Vliv velikosti skupiny</i>	163
	<i>Vliv délky prezentace</i>	165
	<i>Další vlivy</i>	168
5.2.3	Závěr prezentace	171
	<i>Racionální složka závěru</i>	171
	<i>Emotivní složka závěru</i>	172
5.3	Obsah a forma prezentace	172
5.3.1	Zlatá zásada prezentace	173
5.3.2	Nejčastější chyby	175
5.3.3	Prezentační desatero	175
6	Styl komunikace	177
6.1	Klíčové faktory a srovnatelné přístupy	178
	<i>Interaktivní typy</i>	178
	<i>Vyjednávací styly</i>	178
	<i>Motivační založení</i>	179
	<i>Komunikační styl</i>	180
6.2	Orientační test	181
	<i>Znění testu</i>	182
	<i>Vyhodnocení testu</i>	184
	<i>Poloha v diagramu KSPM</i>	186
6.3	Komunikační styly	187
	<i>Kazatelský styl komunikace</i>	188
	<i>Soudcovský styl komunikace</i>	190
	<i>Programátorský styl komunikace</i>	191
	<i>Moderátorský styl komunikace</i>	192
	<i>Interakce komunikačních stylů</i>	193
	Doporučené zdroje	195
	Přehled obrázků	197