OBSAH

ÚVOD ... **9**

SOCIÁLNÍ STYK ... **11**

CHYBY V SOCIÁLNÍ PERCEPCI ... **13**
Chyby v sociální percepci ... 14

OBECNÁ CHARAKTERISTIKA KOMUNIKACE ... **19**
Tři základní modely ve vývoji pohledů na komunikaci ... 20
Paralingvistické znaky v komunikaci ... 21

VERBÁLNÍ KOMUNIKACE A JAZYKOVÝ KÓD ... **23**
Komunikační prostředky ... 23
Jazyk poezie a logiky ... 24
Stupně obtížnosti řeči ... 24
Sociální role ... 25

NA STARTOVNÍ ČÁŘE KOMUNIKACE ... **26**
Vnější a vnitřní kontext ... 26
Mentální mapy a reprezentace ... 27

OSOBNOSTNÍ PROMĚNNÉ V PROCESU KOMUNIKACE ... **29**
Temperament a komunikace ... 29
Extraverze a introverze ... 29
Charakter a komunikace ... 30
Hodnoty a postoje ... 31
Sebepojetí a komunikace ... 32
Potřeby a komunikace ... 33
Pyramida lidských potřeb ... 33
Komunikační styly ... 34

KOMUNIKAČNÍ PROCES ... **35**
Kompetence v komunikačním procesu ... 35
Co se děje dříve, než promluvíme ... 35
Sdělení je vysíláno na cestu ... 37
Jak to vypadá na straně příjemce ... 37
FEEDBACK – zpětná vazba v procesu komunikace ... 39

SDĚLENÍ A JEHO OBSAH ... **41**
Naslouchání čtyřma ušima ... 42
Věcné ucho ... 43
Vztahové ucho ... 43

Sebeprojevové ucho ... 44
Výzvové ucho ... 44
Komunikační zlozvyky ... 45

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ ... **47**
Fáze aktivního naslouchání ... 49
Povzbuzování ... 49
Parafrázování ... 49
Objasňování, klarifikace ... 50
Zrcadlení pocitu, empatie ... 51
Shrnutí, sumarizace ... 51
Uznání a potvrzování ... 52

BUDOVÁNÍ VZTAHU – RAPORT ... **54**
Techniky vytváření raportu ... 55
Přizpůsobování – „pacing" ... 55
Naladění se a vedení ... 56
Testování vztahu ... 57
Shoda ... 57

STAVY EGA V KOMUNIKACI ... **58**
Potřeba pohlazení ... 58
Stavy Ega ... 60
Ego Dítě ... 60
Ego Rodič ... 62
Ego Dospělý ... 63

ANALÝZA TRANSAKCÍ ... **65**
Typy transakcí ... 65
Doplňkové transakce ... 65
Zkřížené transakce ... 66
Druhotné dvojité transakce ... 66
Druhotné trojúhelníkové transakce ... 66

AGRESIVITA V KOMUNIKACI ... **69**
Otevřeně agresivní chování ... 69
Nepřímá agrese ... 70
Manipulace ... 71
Machiavelismus ... 71

ASERTIVITA ... **73**
Asertivní chování ... 73
Asertivní trénink ... 75

ASERTIVNÍ PRÁVA **77**
Deset základních asertivních práv 77
Asertivní povinnosti (závazky) 81

ASERTIVNÍ DOVEDNOSTI **83**
Typy asertivních dovedností 83
Reakce zpětnou vazbou 83
Asertivní perzistence 84
Technika otevřených dveří 85
Negativní dotazování 85
Negativní aserce 86
Umění požádat o laskavost 86
Vyjádření a přijetí komplimentu (asertivní pochvala) 86
Vyjádření kritiky 88
Dvanáct pravidel kritiky 90

JAK NA CHYTÁKY V ROZHOVORU **91**
Druhy chytáků v komunikaci 91
Manipulující chyták 91
Provokativně polemický chyták 91
Scestně logický chyták 92
Základní myšlenka 92
Správný a nesprávný postup při vyjádření základní myšlenky 93

MLUVÍME BEZE SLOV **95**
Neverbální komunikace 95
Druhy neverbální komunikace 96
Gestika 96
Mimika 98
Zraková komunikace 98
Proxemika 98
Haptika 99
Posturologie 99
Anatomie setkání 100
Management působivosti 101
Výklad neverbálních projevů našeho těla 103

KOMUNIKACE Z POHLEDU NEUROLINGVISTICKÉHO PROGRAMOVÁNÍ **105**
Jazykové vzorce 106
Zevšeobecnění 107
Vypuštění 108
Překroucení 109

Preferenční způsoby myšlení ... 110
Vizuální typ ... 110
Auditivní typ ... 111
Kinestetický typ ... 112
Malý slovníček výrazů a frází ... 113

ZÁKLADY PREZENTAČNÍCH DOVEDNOSTÍ ... 115
Prezentační a rétorické dovednosti ... 115
Nové techniky sdělování ... 117
Praktické rady pro vaše vystoupení na veřejnosti ... 118
Neverbální komunikace a celkový dojem ... 119
Pevný postoj ... 120
Ruce jako ilustrátory projevu ... 121
Vizuální kontakt ... 121
Účelová chůze ... 122
Hlasová technika ... 122
Poznámky ano či ne ... 123
Příprava projevu ... 124
Co byste měli při přípravě svého vystoupení zvážit ... 124
Obsahová příprava projevu ... 125
Profil vašeho publika ... 126
Konkrétní aspekty sestavování projevu ... 128
Emocionální důkaz ... 128
Logický důkaz ... 129
Tvrzení ... 129
Srozumitelnost a přesvědčivost projevu ... 129
Využití analogií ... 130
Sestavení osnovy projevu ... 130
Nepodceňujte úvod ... 130
Jak zvýšit důvěryhodnost a účinnost sdělení ... 131
Otázky jako součást prezentace ... 131
Vizuální pomůcky a ukázky ... 132
Zakončení prezentace ... 133

ZÁVĚREM ... 135

POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA ... 136