

Obsah

O autorovi	V
Kapitola 1. Úvod	1
Kapitola 2. Sociální komunikace	3
1. Způsoby sociální komunikace.....	3
2. Jednosměrnost a dvousměrnost komunikace	3
Kapitola 3. Verbální komunikace	5
1. Schéma komunikace	5
2. Zásady verbální komunikace při jednání s klientem.....	5
3. Paralingvistické aspekty řeči	7
a) Hlasitost	7
b) Rychlost	7
c) Výška tónu	7
d) Zabarvení hlasu.....	8
e) Plynulost.....	8
f) Intonace (melodie)	8
g) Členění řeči.....	8
h) Správnost výslovnosti (nářečí, vady aj.).....	9
i) Doplnková slova, vsuvky a bezobsažné zvuky	9
4. Časté řečnické chyby advokátů	10
5. Další běžné komunikační chyby advokátů.....	14
Kapitola 4. Zpětná vazba	16
1. Verbální zpětná vazba	16
2. Pozitivní zpětná vazba.....	17
3. Negativní zpětná vazba.....	17
4. Zásady efektivní zpětné vazby	18
Kapitola 5. Naslouchání	20
1. Techniky aktivního naslouchání.....	20
a) Povzbuzení.....	20
b) Objasnění.....	21
c) Parafrázování	21
d) Zrcadlení.....	21
e) Shrnutí	22
f) Ocenění.....	22
2. Chyby při naslouchání.....	22
3. Jak zlepšit úroveň naslouchání	28
Kapitola 6. Komunikační bariéry	30
1. Bariéry komunikace na straně advokáta	30
a) Advokát jako sdělující	30

b) Advokát jako příjemce (posluchač)	33
2. Bariéry komunikace na straně klienta.....	36
a) Klient jako sdělující	37
b) Klient jako příjemce (posluchač).....	40
3. Bariéry komunikace v komunikačním kanálu.....	44
Kapitola 7. Argumentace.....	47
1. Argumentační postupy	48
a) Logické zdůvodnění	48
b) Metoda kladů a záporů (bilanční metoda)	49
c) Referenční metoda.....	49
d) Předběhnutí otázky	50
e) Dílčí souhlas s negativní kritikou	50
2. Chyby při argumentaci	51
3. Argumenty pro a proti	54
4. Doporučení a nápady pro argumentaci advokáta	55
Kapitola 8. Námitky.....	58
1. Typy námitek.....	58
2. Postup při zvládnání námitek.....	59
3. Techniky zvládnání námitek.....	61
a) Předcházet námitkám.....	61
b) Odsunutí námitek	62
c) Přeslechnutí námitek	62
d) Kompenzační technika.....	63
e) Technika obracení	63
f) Referenční technika.....	64
g) Opravná technika	64
h) Technika zeslabení.....	65
i) Technika rozkládací	65
j) Izolační technika	66
4. Co nedělat při jakýchkoli námitkách	66
Kapitola 9. Nonverbální komunikace	69
1. Poměr verbální a nonverbální komunikace při přenosu informací	69
2. Možnosti a meze nonverbální komunikace	70
3. Způsoby nonverbální komunikace	73
a) Pohledy, řeč očí – vizika	74
b) Výrazy obličeje – mimika.....	78
c) Celkové pohyby – kinezika	82
d) Tělesný postoj – posturologie.....	85
e) Gesta – gestika.....	87
f) Doteky – haptika	90
g) Vzdálenost – přiblížení a oddálení – proxemika.....	92
h) Úprava zevnějšku a prostředí.....	95
4. Jak zlepšit úroveň nonverbální komunikace advokáta.....	97

Kapitola 10. Asertivita	101
1. Čemu nás asertivita učí	101
2. Čtyři typy chování	105
3. Asertivní verbální komunikace	112
4. Asertivní neverbální komunikace	114
5. Asertivní práva	116
6. Asertivní pozitivní zpětná vazba	119
7. Asertivní dovednosti	120
a) Asertivní naslouchání.....	121
b) Projevování empatie	122
c) Asertivní NE	123
d) Technika přeskakující gramofonové desky	124
e) Metoda asertivních obligací.....	124
f) Technika otevřených dveří	125
g) Vhodné načasování.....	126
h) Odmítnutí odpovědi.....	127
i) Asertivní kritika	127
Kapitola 11. Sociální percepce	132
1. Co determinuje formování soudu o druhých	132
2. Chyby v posuzování druhých	135
3. Percepční akcentace a percepční obrana	140
Kapitola 12. Problémový klient	142
1. Typy problémových klientů	142
a) Aresivní	142
b) Nerozhodní a nejistí.....	145
c) Zaujatí	146
d) Nevyzpytatelní	148
2. Shrnutí zvládacích strategií problémových klientů	149
Kapitola 13. Hlavní zásady efektivního jednání s klientem	151
Kapitola 14. Závěr	155
Seznam použité literatury	157