

OBSAH

Autorství kapitol: 1. kapitola - Anna Schneiderová, Marek Schneider
 2. - 5. kapitola - Anna Schneiderová
 6. kapitola - Marek Schneider



Úvod

1 Chování, jednání, vyjednávání, komunikace	7
1.1 Chování, jednání, vyjednávání	7
1.2 Komunikace	8
1.2.1 Účel komunikace	10
1.2.2 Komunikační kontext	11
1.2.3 Komunikační motivy	13
2 Neverbální komunikace	15
2.1 Neverbální chování	15
2.2 Druhy neverbální komunika	16
2.1.1 Interpretace neverbálních znaků	16
2.2 Chyby ve vnímání druhých lidí	21
2.3 Funkce neverbální komunikace	21
3 Verbální komunikace	24
3.1 Paralingvistické aspekty řeči	26
3.2 Zásady verbální komunikace	27
3.3 Sedmero navazování a udržování efektivní komunikace	29
3.4 Verbální zpětná vazba	30
3.5 Naslouchání	31
3.6 Techniky vedení rozhovoru	32
4 Ovlivňování	35
4.1 Mimoslovní ovlivňování	35
4.2 Slovní ovlivňování	36
4.3 Manévrování a manipulace	38
5 Asertivita	41
5.1 Důsledky asertivity	42
5.2 Asertivita, pasivita, agresivita	42
5.2.1 Znaký základních typů chování	43
5.3 Asertivní práva	45
5.4 Asertivní dovednosti	47
5.5 Předpoklady pro asertivní jednání	48
6 Transakční analýza	50
6.1 Sravy EGA	50
6.2 Analýza výmen - transakcí	55
6.2.1 Doplnkový přenos	55
6.2.2 Zkřížený přenos	55
6.2.3 Druhotné přenosy	56
6.3 Pocitová základna	58
6.4 Potřeby a jejich naplňování	58
6.4.1 Způsoby naplňování potřeb	59
Literatura	62

• chová se asertivně;

• využívá přístup transakční analýzy ke komunikaci.