

Obsah

O autorkách	8
1. Než začneme	9
1.1 Co znamená „komunikovat chytře“?	10
1.2 Uspořádání knihy	11
1.3 Karel a Emil	12
2. Principy	14
2.1 Hitparáda nesnesitelného chování	15
2.2 Jak vznikají komunikační bloky	17
2.3 První kroky k úspěšné komunikaci	23
2.3.1 Naslouchejte (V)	24
2.3.2 Překročte červenou linii (V)	25
2.3.3 Přesvědčujte bez argumentování (V)	26
2.3.4 Přemýšlejte o rozhovoru – předem i dodatečně (D)	28
2.3.5 Poznejte své Hot Buttons (D)	30
3. „Vždyť on se mě snaží napálit...“	32
3.1 „Správné“ a „chybné“ vnímání	33
3.1.1 Fyziologické předpoklady	35
3.1.2 Selektivní vnímání a jeho smysl	40
3.2 Uvědomte si, jak vnímáte	49
3.2.1 Rozšiřte svůj úhel pohledu (D)	49
3.2.2 Získejte čas, utvořte si odstup (V)	50
3.2.3 Potmě každá kočka černá? Tak tedy rozsviňte! (V)	50

3.2.4	Nasadte si brýle druhého (V)	51
3.2.5	Změňte perspektivu (D/V)	51
3.2.6	Vyčistěte si brýle (D)	52
3.2.7	Překročte červenou linii (D)	53
4.	„Jako když hrách na stěnu hází, vůbec neposlouchá, co říkám...“	55
4.1	Jak působí očekávání	56
4.1.1	Jak rozpoznat preference vnímání	57
4.1.2	Hodnoty, postoje a přesvědčení	60
4.1.3	Učíme se, co je normální	62
4.1.4	Dvojné vazby	65
4.2	Posviťte si na očekávání	67
4.2.1	Uvědomte si (své vlastní) smyslové preference (V)	67
4.2.2	Pátrejte po hodnotách, postojích a přesvědčeních (D/V)	69
4.2.3	Pracujte se svými vžitými představami o tom, co je normální (D/V)	73
4.2.4	Zmenšete své slepé místo (D/V)	75
4.2.5	Odstraňte dvojné vazby (D/V)	77
4.2.6	Využívejte reframing (V)	79
4.2.7	Překročte červenou linii (V/D)	84
5.	„Za všech okolností se pořád hádá...“	86
5.1	Poznání podobných vlastností i rozdílů	87
5.1.1	Přehled vybraných modelů osobnosti	87
5.2	Kreativní využití podobností a rozdílů	102
5.2.1	Zvyšte svůj pocit vlastní hodnoty (D)	102
5.2.2	Jednejte s respektem (V)	105
5.2.3	Využívejte rozdíly kreativně (V)	106
5.2.4	Podívejte se do zrcadla (D)	107
5.2.5	Překročte červenou linii (V)	108
6.	„Touží se prosadit a vždycky se tlačí dopředu...“	109
6.1	Uvědomte si spirálu předsudků	110
6.1.1	(Ne)smysl předsudků	110
6.1.2	Vznik a působení předsudků	114

6.2	Jak proti předsudkům systematicky postupovat	121
6.2.1	Naaranžujte si znovu svou kytici předsudků (D)	122
6.2.2	Nechte své přihrádky otevřené (D)	123
6.2.3	Co dělat, když se setkáme s předsudky? (V)	123
6.2.4	Využívejte sebenaplňující proroctví (V/D)	126
6.2.5	Překročte červenou linii (V)	126
7.	„Přehnaně rozebírá každé slovíčko...“	128
7.1	Jazyk a jeho význam(y)	129
7.1.1	Mozek a řeč – moc slov	129
7.1.2	Brát slova doslova?	132
7.1.3	„Nebezpečné“ formulace	133
7.1.4	Model čtyř uší	135
7.2	Jak efektivně zacházet s jazykem	139
7.2.1	Formulujte pozitivně (V)	140
7.2.2	Formulujte podle typu příjemce (V)	141
7.2.3	Jasně jednat místo zdvořilosti a ohleduplnosti (V)	142
7.2.4	Zkoumejte své pocity (D)	145
7.2.5	Otevřete uši (V/D)	146
7.2.6	Překročte červenou linii (V)	147
8.	Využijte příležitosti	148
8.1	Naučte se zpomalit (V)	149
8.2	Pracujte aktivně s emocemi (D/V)	150
8.3	Udělejte ze vztahu téma (V)	151
8.4	Rozlučte se se slovy „správně“ a „špatně“ (D)	153
8.5	Těšte se na nové příležitosti	155
	Použitá literatura	156