

Obsah

Nikdo mě tak dobře nepochválí aneb 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>Vyhrožování</i>	62
<i>Nálepkování</i>	63
<i>Zesměňování</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 (<i>napsal Daniel Franc</i>)	94
3.3.1	Vítejte v cyberspace!	95
3.3.2	Zkrocení e-mailu	98
3.3.3	Volíme správný e-nástroj	104
4	Vedení dialogů a diskusí	109
4.1	Struktura dialogu	110
4.1.1	Přímý dialog	110
4.1.2	Potvrzovací dialog	112
4.1.3	Ověřovací dialog	114
4.1.4	Facilitovaný a mediovaný dialog	116
4.2	Vztahové aspekty dialogu	118
4.2.1	Aktivní naslouchání	118
4.2.2	Kladení otázek	120
4.2.3	Akceptace partnera	122
4.2.4	Zpětná vazba	123
4.2.5	Věcná argumentace	124
	<i>Používání argumentů</i>	125
	<i>Posuzování argumentů</i>	127
4.2.6	Vyjadřování pocitů	128

4.3	Porady a veřejná projednávání	130
4.3.1	Témata porad	130
4.3.2	Dynamika skupinové komunikace	132
4.3.3	Struktura porady	133
4.3.4	Role na poradě	134
4.3.5	Veřejná projednávání	136
	<i>Komunikace v davu</i>	136
	<i>Komunikace s davem</i>	137
5	Základy prezentace	141
5.1	Faktory a příprava prezentace	142
5.1.1	Proč se chystám promluvit?	142
5.1.2	Ke komu budu mluvit?	143
5.1.3	Co jim vlastně povím?	144
5.1.4	Jak jim to sdělím?	145
5.1.5	Kde a kdy se to bude konat?	148
5.1.6	Jak to nejspíše zvládnou?	149
5.2	Dynamika a struktura prezentace	152
5.2.1	Zahájení prezentace	155
	<i>Pozornost</i>	155
	<i>Zájem</i>	157
	<i>Důvěra</i>	157
5.2.2	Jádro prezentace	158
	<i>Vliv velikosti skupiny</i>	159
	<i>Vliv délky prezentace</i>	161
	<i>Další vlivy</i>	164
5.2.3	Závěr prezentace	167
	<i>Racionální složka závěru</i>	167
	<i>Emotivní složka závěru</i>	168
5.3	Obsah a forma prezentace	168
5.3.1	Zlatá zásada prezentace	169
5.3.2	Nejčastější chyby	171
5.3.3	Prezentační desatero	171
	Doporučené zdroje	173
	Přehled obrázků	175