

# OBSAH

1. SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE.....	7
1.1 Komunikace z pohledu různých psychologických škol.....	8
1.1.1 Transakční analýza.....	8
1.1.2 Systémový přístup.....	11
1.1.3 Neurolingvistické programování.....	12
1.1.4 Humanistická psychologie.....	13
1.1.5 Diskurzivní psychologie.....	14
1.1.5.1 Mentální a sociální prezentace.....	16
1.1.6 Komunikace pohledem psychoanalýzy.....	17
1.2 Proces komunikace.....	17
1.3 Metakomunikace.....	19
1.4 Verbální komunikace.....	21
1.4.1 Řeč.....	23
1.4.2 Příčiny nedorozumění.....	24
1.4.3 Naslouchání.....	25
1.4.3.1 Proces naslouchání.....	26
1.4.4 Zpětná vazba.....	27
1.4.5 Paralingvistické aspekty řeči.....	28
1.5 Neverbální komunikace.....	31
1.5.1 Mímika a pohledy.....	32
1.5.2 Gestika.....	34
1.5.3 Proxemika.....	38
1.5.4 Komunikace dotykem (haptika).....	42
1.5.5 Postoje (posturika).....	43
1.5.5.1 Postoj řečníka při prezentaci.....	45
1.5.6 Předměty kolem nás.....	45
1.6 K vyzkoušení a zamyšlení.....	49
1.6.1 Doporučený seznam pro zdokonalení komunikace (podle M. Munter).....	49
1.6.2 D. Carnegie: Jak získávat přátele a mít na lidi vliv.....	51
1.6.3 Jak přimět člověka, aby se postavil na vaše stanovisko.....	51
1.6.4 Několik otázek a odpovědí.....	52
1.6.5 Cvičení pro zrcadlení (vycházející z teorie neurolingvistického programování).....	52
2. SOCIÁLNÍ SKUPINY.....	57
2.1 Dělení malých sociálních skupin.....	58
2.2 Dynamika skupiny.....	59
2.3 Komunikační struktury v malých skupinách.....	60
2.4 K vyzkoušení a zamyšlení.....	63

3. ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ .....	66
3.1 Typy asertivního chování .....	68
3.2 Asertivní práva .....	72
3.3 Základní asertivní dovednosti .....	74
3.4 K vyzkoušení a zamyšlení .....	78
3.4.1 Jste asertivní? .....	78
3.4.2 Návčik „Požádání o laskavost“ .....	80
4. VEŘEJNÝ PROJEV .....	82
4.1 Základní pravidla prezentace .....	84
4.2 Příprava veřejného projevu .....	84
4.2.1 Posluchači .....	85
4.2.2 Sdělení .....	85
4.2.3 Místo a čas, podmínky a didaktické pomůcky .....	86
4.3 Druhy veřejných projevů .....	87
4.3.1 Přednáška .....	88
4.3.2 Referát .....	88
4.3.3 Diskusní příspěvek .....	89
4.3.4 Slavnostní proslovy .....	90
4.3.5 Řeč politická, slavnostní a soudní .....	91
4.3.6 Veřejná informace, interview, tisková konference .....	93
4.4 Řečnické nástroje .....	94
4.4.1 Řečnické nástroje zlepšující porozumění řeči .....	95
4.4.2 Řečnické nástroje vytvářející napětí v řeči .....	96
4.4.3 Řečnické nástroje ovlivňující účinnost projevu .....	97
4.4.4 Souhrnné schéma řečnických nástrojů (ŘN) .....	99
4.5 Tvorba hlasu .....	100
4.5.1 Správné dýchání .....	102
4.6 K vyzkoušení a zamyšlení .....	105
4.6.1 Příprava ústního projevu (Reineke, 1991) .....	105
4.6.2 Jak přesvědčivě hovořit (Reineke, 1991) .....	106
4.6.3 Vyhodnocení prezentace .....	107
4.6.4 Etické otázky. Etika řečníků (De Vito, 2001) .....	107
4.6.5 Návčik přestávky pro nádech .....	108
5. VYJEDNÁVÁNÍ .....	111
5.1 K zamyšlení a vyzkoušení .....	114
5.1.1 Analýza postupu po vyjednávání .....	114
6. TVOŘIVOST .....	116
6.1 Tvůrčí proces .....	117
6.2 Tvůrčí osobnost .....	118
6.3 Intuice v tvůrčí činnosti .....	119
6.4 Tvořivost a inteligence .....	120
6.5 Tvořivost a motivace .....	121
6.6 Bariéry tvořivosti .....	122
6.7 Některé aspekty tvořivého řešení problému (techniky, metody) .....	125
6.8 Aplikace metod tvořivého myšlení .....	129
6.8.1 Metoda využívající mechanismy divergentního myšlení – brainstorming .....	130
6.8.1.1 Strukturovaný brainstorming .....	131

6.8.2	Metody využívající mechanismy konvergentního myšlení .....	132
6.8.3	Některé tvůrčí techniky .....	133
6.9	K vyzkoušení a zamyšlení .....	134
6.9.1	Individuální řešení uzavřeného problému .....	134
6.9.2	Na závěr kapitoly nabízím hru k pochopení emocionálních bariér, která se jmenuje „Selský dvůr“ .....	135
7.	VEDENÍ PORADY INTERAKČNÍ METODOU .....	137
7.1	Funkce porady .....	139
7.2	Role na poradách .....	140
7.3	Důležité prvky přípravy .....	142
7.3.1	Příklad přípravy průběhu porady, kde je řešen problém .....	148
7.4	Fáze řešení problému .....	148
7.5	Typy lidí, se kterými mohou být na poradách problémy .....	150
7.6	K vyzkoušení a zamyšlení .....	151
7.6.1	Postup při přípravě porady .....	151
8.	OBCHODNÍ JEDNÁNÍ .....	153
8.1	Fáze obchodního jednání .....	153
8.1.1	Příprava na jednání .....	154
8.1.2	Otevření jednání .....	156
8.1.3	Nabídková fáze .....	156
8.1.4	Protizahájení partnera .....	157
8.1.5	Jádro jednání (dohoda) .....	157
8.1.6	Zakončení jednání .....	158
8.2	K vyzkoušení a zamyšlení .....	158
8.2.1	Otázky, které si klademe ve fázi přípravy jednání (Khelerová, 1993) .....	158
8.2.2	Charakterizujte úspěšného obchodníka .....	158
8.2.3	Máte některé jeho vlastnosti, popište které .....	159
8.2.4	Pokud jste měl/a možnost prodávat, zkuste si vytvořit svoji typologii zákazníků .....	159
9.	ETIKA A ETIKETA V PODNIKÁNÍ .....	161
9.1	Etika v podnikání .....	162
9.2	Etiketa .....	167
9.3	Oblasti společenského styku .....	169
9.3.1	Vnější vzhled .....	169
9.3.2	Chování na veřejnosti .....	172
9.3.3	Osobní styk .....	173
9.3.4	Etiketa na pracovišti .....	180
9.3.5	Společenská setkání .....	185
9.4	Rozdíly v zemích EU .....	192
	Literatura použitá a doporučená .....	200