

Obsah

To nejdůležitější na úvod	15
Forma této knihy – encyklopedické prvky	18
Struktura hesla	18
Obsah této knihy – bezpečí komplexnosti	19
Členění knihy – hlediska, kategorie, hesla, oddíly	20
Hledisko 1: Komunikace a vaše možnosti přinutit druhého	21
Hledisko 2: Komunikace co do shody nebo rozdílu v míněních, stanoviscích, názorech, přesvědčeních... ..	24
Hledisko 3: Komunikace dle míry použití lidské řeči	25
Hledisko 4: Psychický či fyzický prvek v komunikaci	26
Hledisko 5: Psychovzorce	27
Praktické příklady u jednotlivých hesel	27
Hlavní hesla knihy podle hledisek a kategorií	29
HLEDISKO 1 – PARTNER MUSÍ/NEMUSÍ	31
Kategorie 1a) – ten druhý musí	31
<i>Asertivita</i>	<i>31</i>
<i>Oddíl 1.</i>	<i>31</i>
<i>Oddíl 2.</i>	<i>31</i>
Deset práv asertivního člověka	31
Asertivní dovednosti	31
<i>Oddíl 3.</i>	<i>33</i>
Příliš mnoho asertivity	33
Příliš málo asertivity	33
Móda a širší souvislosti	34
Příklad podivného uplatňování asertivních práv	34
Kde být ústupný a kde neústupný	35
Příklad – reklamace vadných bot	36
Kde ještě asertivita jako by selhávala	39
Asertivita vůči šéfovi, klientovi, kolegovi, dodavateli, podřízenému	40
Kategorie 1b) – ten druhý nemusí	41
<i>Motivování</i>	<i>41</i>
<i>Oddíl 1.</i>	<i>41</i>
<i>Oddíl 2.</i>	<i>41</i>
Praktické motivační techniky	41
<i>Oddíl 3.</i>	<i>42</i>
Základ profesionálního motivování	42
Seberealizace	42
Vazba	43
Seberealizace a vazba – propojení	44
Motivace kontra manipulace	46

HLEDISKO 2 – MÍRA KONFLIKTNOSTI	47
Co ještě není a co už je konflikt?	47
Kategorie 2a) – není konflikt	47
Zásady správné diskuse	47
<i>Oddíl 1.</i>	47
<i>Oddíl 2.</i>	47
Základní zásady	47
Vyšší zásady	48
<i>Oddíl 3.</i>	48
Základní zásady – rozvinutí	48
Vyšší zásady – rozvinutí	49
Brainstormingové metody	52
<i>Oddíl 1.</i>	52
<i>Oddíl 2.</i>	52
Brainstorming	52
Brainwriting	53
Banka nápadů	53
Počítačové a internetové vymoženosti	54
<i>Oddíl 3.</i>	54
Přesvědčivý projev	54
<i>Oddíl 1.</i>	54
<i>Oddíl 2.</i>	55
Formální stránka projevu	55
Obsahová stránka projevu	58
<i>Oddíl 3.</i>	59
Jak přesvědčit druhé v projevu	59
Cíle projevu	59
Forma správného projevu	59
Řečnické zlovyky	63
Jak se zlovyků zbavovat	64
Jak proti trémě	64
Parametry místa a času projevu	66
Problematičtí posluchači	69
Obsah přesvědčivého projevu	71
První bod přesvědčivého projevu	72
Druhý bod přesvědčivého projevu	73
Třetí bod přesvědčivého projevu	74
Svědectví a závěr	75
Řečnický takt	76
<i>Oddíl 1.</i>	76
<i>Oddíl 2.</i>	76
Praktické zásady taktní kritiky	76

<i>Oddíl 3.</i>	76
Taktní kritika – podrobnosti	76
Motivující kritika	77
Small Talk	78
<i>Oddíl 1.</i>	78
<i>Oddíl 2.</i>	78
<i>Oddíl 3.</i>	78
Small Talk – podrobnosti	78
Prezentační dovednosti	79
<i>Oddíl 1.</i>	79
Vymezení prezentace	79
<i>Oddíl 2.</i>	80
Přesvědčivá prezentace – kuchařka	80
<i>Oddíl 3.</i>	80
Přesvědčivý projev typu prezentace – jeho specifika	80
Osm fází prezentace	81
Typické prezentační struktury	83
Vizuální a jiné pomůcky	84
Prodejní dovednosti	86
<i>Oddíl 1.</i>	86
<i>Oddíl 2.</i>	86
Praktické rady, konkrétní úvahy	86
Zvládání nejtypičtějších námitek	88
Korupce	93
<i>Oddíl 3.</i>	95
Stálý zákazník – dobrá péče o něj je individualizovaná	95
Hanit konkurenci?	96
Obecný princip všech prodejních dovedností	97
Komunikace u zkoušek a konkurzů	98
<i>Oddíl 1.</i>	98
Zkouška	98
Konkurz	98
<i>Oddíl 2.</i>	99
Konkrétní rady pro zkoušky	99
Konkurz – mezi podáním přihlášky a vstupem do dveří	101
Konkurz – bezprostředně po vstupu do dveří	102
Na co se asi budou ptát? Co tím budou sledovat?	102
<i>Oddíl 3.</i>	104
Konkurzní pohovor z širšího komunikačního hlediska	104
Další otázky u konkurzu	104
Souhrnný a poučný konkurzní příběh paní Marie	105
České versus euroatlantické zvyklosti	107

Jak napsat životopis a průvodní dopis	108
Jak napsat CV nebo resumé pro světovou firmu	112
Podrobněji k oblečení u konkurzu	114
Co když to jednou nebo vícekrát u konkurzu nevyjde?	114
Týmová spolupráce	115
<i>Oddíl 1.</i>	115
<i>Oddíl 2.</i>	116
Aby tým dobře fungoval	116
Tým a porady (platí i pro porady obecně)	117
Facilitace a mediace v týmu (i mimo tým)	118
<i>Oddíl 3.</i>	118
Kategorie 2b) – je konflikt	119
Konflikt	119
<i>Oddíl 1.</i>	119
Konflikt typu nedorozumění	119
Konflikt, který není nedorozuměním	120
Antagonistický konflikt	121
<i>Oddíl 2.</i>	122
Praktická řešení konfliktu	122
Shrnutí – zlaté pravidlo konfliktu	125
<i>Oddíl 3.</i>	125
O konfliktech a širších souvislostech podrobněji	125
Chovat se v konfliktech konfrontačně nebo kooperativně?	126
Příklad – nezaplacená faktura	126
Pár postřehů z dlouhodobějších vývoju konfliktů	128
Konfliktnost mužů a konfliktnost žen – malá sonda	130
Řečnické triky a protitriky	130
<i>Oddíl 1.</i>	130
<i>Oddíl 2.</i>	133
Konkrétní řečnické triky a protitriky	133
1. Mlžit	133
2. Tvrdit	134
3. Odběhnout od tématu	136
4. Vychytralý připustek	136
5. Porušení míry věcí, míry okolností	136
6. Logická chyba	138
7. Rafinované tvrzení	139
8. Úmyslně nesjednotit definice slov	139
9. Větší dobro, větší zlo	140
10. Nelze rozhodnout, tedy nerozhodnu	140
11. Nehorázná lež	140
12. Ano, ale	141

13. Co je poslední, to se počítá	141
14. Užítí špatné statistiky	142
15. Vazba	142
16. Záměna existenční situace za většinovou	142
17. Kladení otázek	143
18. Zneužití paralingvistiky	143
19. Záměna příčiny a následku	144
20. Nerovné dovolávání se vzájemnosti	144
21. Antagonistický rozpor pokynů	145
<i>Oddíl 3.</i>	145
Shrnující všeobecný princip protitriků	145
Další poznámky k protitrikům	146
<i>Emotion management</i>	147
<i>Oddíl 1.</i>	147
Definice a vymezení	147
<i>Oddíl 2.</i>	148
<i>Negativní emoce</i>	148
Strachy	149
Smutky	151
Vzteky	154
Lék na vzteky vlastní	155
Lék na vzteky cizí	157
Co dělat, když atmosféra houstne	158
Jak se bránit proti závistivcům	159
Vnitřní obrana	161
Vnější obrana pasivní	164
Vnější obrana aktivní	164
Pozitivní emoce – jak mít v životě více radosti	165
Umělci života	166
Další tipy na různé stavy špatné mysli	168
<i>Oddíl 3.</i>	168
Že a proč	168
Čtyři hlavní směry pohybu – klíč k řešení	169
Vyznejte se v emocích čistých i kombinovaných	171
Hledání stavu dobré mysli	171
Pár řádků pro beznadějně pesimisty	173
Rozumní sýčkové	174
Teorie hormonů	174
Náš mozek – jediná jistota v proměnlivém světě	174
My ve vývoji – od kolébky po dnešní hrdý stav	176
Přehazování mozkových výhybek – kdo za to může?	176
Obrovské rezervy naší paměti	178

Závěr o paměti – úvod o stavu dobré mysli	179
Je mnoho druhů dobra a mnoho druhů zla	180
Spojíte špatné s dobrým – a soustředíte se na to dobré	181
Vyjednávání	182
<i>Oddíl 1.</i>	182
<i>Oddíl 2.</i>	182
Praktický návod k vyjednávání	182
Kde hledat výhody pro vlastní vyjednávání	183
<i>Oddíl 3.</i>	185
Vyjednávání profesorsky	185
Vyjednávání profesorsky – pokračování	187
HLEDISKO 3 – KOMUNIKACE SLOVNÍ A MIMOSLOVNÍ	188
Kategorie 3a) – slovní komunikace	188
Kategorie 3b) – mimoslovní komunikace	188
<i>Oddíl 1.</i>	188
<i>Oddíl 2.</i>	189
Kinezika	189
Gestika	189
Mimika	190
Vizika	191
Posturologie	191
Haptika	192
Proxemika	192
Drivika	193
<i>Oddíl 3.</i>	196
HLEDISKO 4: KOMUNIKACE PSYCHICKÁ A FYZICKÁ	197
Kategorie 4a) – komunikace psychická	197
Kategorie 4b) – komunikace fyzická	197
<i>Oddíl 1.</i>	197
<i>Oddíl 2.</i>	197
Zásady fyzické sebeobrany	197
Jeden podrobnější příklad za všechny – žena v parku	200
Na závěr něco z resistingu také pro pány	202
<i>Oddíl 3.</i>	202
HLEDISKO 5: ® PSYCHOVZORCE	203
Úvodem o Marsu a Venuši	203
Prolog před třemi nejdůležitějšími psychovzorci – s Járou Cimrmanem	205
1. Psychovzorec koncentrace	207
2. Psychovzorec opozice podvědomí	210
3. Psychovzorec „psychická teorie relativity“	214
4. Psychovzorec emočního managementu	220
5. Psychovzorec „dávný lovec a strážkyně ohně“ – plus šestý z podobného soudku	221

7. Psychovzorec „největší dobro a nejmenší zlo“	221
8. Psychovzorec „seberealizace a vazba“	222
9. Psychovzorec lidského zkreslování	222
10. Psychovzorec „věci se dějí z příčin“	223
Na samý závěr	224
Rejstřík jmenný	225
Rejstřík věcný	227
Rejstřík situací	233
Literatura z různých oblastí technik duševní práce	242
Poděkování všem autorům ze seznamu literatury	246
Přehled rozsáhlejších publikací D. Grubera – knihy, brožury, delší časopisecké série ..	248

Zašker obaru, profesionál, má velkou a univerzální výhodu před nezkušenými amatéry. Zašker komunikace poskytuje, podtrhuje, zintenzivňuje všechny ostatní rozdíly. Velkou však odbornou kvalifikací, vzděláním, lidské kvality. Neznalost komunikačních dovedností, zmatčenost v komunikaci totiž všechny znehodnocuje, dáváme je výsledky všem společnému tříbí ve školách všech stupňů i v následných odborných kurzech.

U každém vzdělaném duševně pracujícím člověku lze říci, že je v něčem odborníkem. Přivracíme takového člověka k továrně, která umí něco šikovně, zručně vyrobit. Jevíme ovšem musí umět pro svůj výrobní proces nakoupit – suroviny, stroje a zařízení. Nakoupit co nejinteligentněji, a co nejlepší poměr kvality k pořizovací ceně. A po vyrobení musí umět prodat – opět co nejinteligentněji, za co nejlepší cenu. No a nákup a prodej – to je a jednotlivce umění komunikace. Nakupujeme především očima a ušima a pozorujeme, nadouváme. Prodáváme především ústy a rukama – mluvíme, píšíme. Ale i další smysly a celý zbytek těla v tom hraje nemalou roli.

Český duševně pracující člověk, od začínajícího studenta po vrcholového vedce či manažera, zručnějším učitelstvem a koučem komunikačních dovedností v devadesátých letech dvacátého století. Nagejdnou vědí, jak se nyní dovednosti vyvíjejí, nejdříve totiž poznával umět také. Aby vyvíjel nových příležitostí. Ale hlavně – aby se vyvíjel třeba podnikáním a investice, aby měl život jednodušší, méně upracovaný, ustraněn a komplikovaný, více zvládnutý a pohodový.

Po komunikačních schopnostech a dovednostech následuje poplava. Vzájemně se doplňuje. Profesionální katalogy našich největších nakladatelství odborní a populárněvědecké literatury. Projednávali knihovnické. Člověk se nechce věřit, že tyto předlohy mohou být někdy běžné k mání u nás na toto velmi známé "IK".

Téma: NIK

- o tom, jak přesvědčit, motivovat druhé,
- o tom, jak v diskusi obhájit svůj oprávněný zájem,
- o zvládnutí střetů, konfliktů,
- o získávání zákazníků a jejich udržení (zákazníci v dopisovém nebo osobním kontaktu),
- o asertivě – to slovo drtivá většina našich lidí – i školáků – v nás nikdy neobjevila,
- o tom, jak upít u důležitých pohovorů – zručně, šikovně,
- o úspěchu na pracovním parádě,