

# OBSAH

Úvod .....	9
<b>1. Osobnost a konflikt .....</b>	<b>11</b>
Osobnost a její rysy .....	11
Percepční klíče .....	14
Osobnostní typologie .....	15
Konflikt jako proces .....	17
<i>Konflikt ano, či ne? Ano!</i> .....	17
<i>Kdo nebo co je spouštěč?</i> .....	18
<i>Eskalace</i> .....	18
<i>Vrchol konfliktu</i> .....	19
<i>Zklidnění</i> .....	19
<i>Postkonfliktní stav</i> .....	19
<i>Kompetence pro zvládání konfliktů</i> .....	19
Prevence konfliktu .....	21
<b>2. Konflikty ve vztazích .....</b>	<b>25</b>
Jednání v konfliktu .....	25
<i>Řešitel</i> .....	25
<i>Příjemce</i> .....	26
<i>Uhýbač</i> .....	26
Způsoby řešení konfliktu .....	27
Metody reakce .....	29
<i>Ticho v konfliktu</i> .....	31
Techniky přímé komunikace .....	32
1. <i>Reakce zpětnou vazbou</i> .....	32
2. <i>Rozbitá gramofonová deska</i> .....	33
3. <i>Otevřené dveře</i> .....	33
4. <i>Stabilizování emocí</i> .....	33
5. <i>Já výrok</i> .....	34
6. <i>Protiotázky</i> .....	36



7. <i>Bumerang</i> . . . . .	37
Muži a ženy v konfliktu . . . . .	37
Zvládání lži . . . . .	38
<i>Jak neverbálně poznat lež?</i> . . . . .	40
Fáma . . . . .	41
Mapa přístupu ke konfliktu . . . . .	42
<b>3. Co je konstruktivní dialog?</b> . . . . .	<b>45</b>
Složky konstruktivního dialogu . . . . .	45
Komunikační zlozvyky a „dobrozvyky“ . . . . .	48
Práce s informacemi . . . . .	49
<i>Jak pracovat s informacemi</i> . . . . .	51
<b>4. Slovní a formulační stránka jednání</b> . . . . .	<b>53</b>
Obsah a forma slova . . . . .	53
Trénink formulační zdatnosti na několika příkladech . . . . .	55
Slova vhodná a nevhodná . . . . .	60
<i>Něco pro pobavení</i> . . . . .	62
Jak správně mluvit a psát? . . . . .	63
<b>5. Slepá ulička manipulace</b> . . . . .	<b>65</b>
Co je manipulace, proč vzniká, techniky manipulace . . . . .	65
Druhy manipulace a jejich projevy . . . . .	68
<i>Manipulace činy, chováním, jednáním</i> . . . . .	68
<i>Manipulace slovy – ovlivňování neboli persvaze</i> . . . . .	70
<i>Manipulace hlasem</i> . . . . .	72
<i>Manipulace symboly a pozicí</i> . . . . .	73
Kontramanipulativní strategie . . . . .	74
<i>Principiální obrana</i> . . . . .	75
<i>Strategická obrana</i> . . . . .	75
<i>Situační obrana</i> . . . . .	75
Nástroje obrany proti manipulaci . . . . .	75
<i>Nečekanost</i> . . . . .	76
<i>Otázkování</i> . . . . .	77
<i>Zastavovací (stabilizační) výrok</i> . . . . .	78
<i>Odmítání</i> . . . . .	80



<b>6. Náročné rozhovory</b> .....	<b>84</b>
Co je náročný rozhovor? .....	84
Chyby a pomůcky při náročných rozhovorech .....	86
Struktura náročného rozhovoru .....	89
Rozhovor na téma osobních zvyklostí a komplikací .....	91
<i>Nepříjemný tělesný pach</i> .....	91
<i>Alkoholismus</i> .....	92
<i>Osobní starosti</i> .....	94
Rozhovor na pracovní téma .....	96
<i>Kritika</i> .....	96
<i>Nevhodné chování</i> .....	98
<i>Propouštění zaměstnance</i> .....	99
Vyjadřování a přijímání omluv a kritiky .....	101
<i>Přijetí omluvy</i> .....	101
<i>Přijetí kritiky</i> .....	102
Vnitřní zvládnutí emočně vypjaté situace .....	103
<b>7. Energetický potenciál pro život a práci</b> .....	<b>106</b>
Burn out syndrom, energie a její zdroje .....	106
<i>Pohyb</i> .....	109
<i>Spánek</i> .....	110
<i>Strava</i> .....	111
<i>Sociální pavouk neboli vztahy</i> .....	111
<i>Zdravý time management</i> .....	112
<i>Dobíjení baterek</i> .....	112
<i>Změna paradigmatu</i> .....	113
Několik ověřených tipů pro dostatek energie .....	114
Heuristika v denním životě .....	115
<b>8. Heurékovník</b> .....	<b>119</b>
1. <i>Popisujte, nehodnoťte</i> .....	119
2. <i>Ověřujte, nepředpokládejte</i> .....	119
3. <i>Předkládejte myšlenky s jasně definovaným užitkem</i> .....	119
4. <i>Počkejte, až se lidé vysloví, nepředjímejte</i> .....	120
5. <i>Zpomalte reakci</i> .....	120
6. <i>Dělejte si poznámky</i> .....	120

7. <i>Napřed rámec, potom detail</i> .....	120
8. <i>Kvantifikujte</i> .....	121
9. <i>Personifikujte</i> .....	121
10. <i>Akceptovat neznamená ještě souhlasit</i> .....	121
11. <i>Dogma je nebezpečný úhel pohledu</i> .....	122
12. <i>Trénujte umění „vymlčet partnera“</i> .....	122
13. <i>Zvolte vhodnou filozofii argumentace</i> .....	122
14. <i>Je rozdíl mezi kritikou a zpětnou vazbou</i> .....	123
15. <i>Kritizujte činy či projevy, nikoliv člověka</i> .....	123
16. <i>Při hodnocení vezměte v úvahu záměry a výsledky</i> .....	124
17. <i>Námítky jsou skryté obavy z neznámých důsledků</i> .....	124
18. <i>Jak na osobní animozitu?</i> .....	124
19. <i>Vytvářejte kulturu řešení, nikoliv kulturu viny</i> .....	125
20. <i>Na které části úsečky se nacházíte?</i> .....	125
<b>Doslov</b> .....	<b>127</b>
<b>Vysvětlivky</b> .....	<b>128</b>
<b>Doporučená literatura</b> .....	<b>131</b>

