
Obsah

| | |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| O autorce | 8 |
| Úvodní pozdrav | 9 |
| 1. Vlastní já a komunikace | 15 |
| 1.1 Já – člověk | 16 |
| 1.2 Metody sebepoznání | 18 |
| Pozorování sebe sama | 18 |
| Vnímání sebe sama | 19 |
| Trénink víceplošné pozornosti | 22 |
| Deník | 23 |
| Hry | 23 |
| Poznejte se prostřednictvím druhých | 28 |
| 1.3 Mluvní osobitost | 33 |
| Hlas | 34 |
| Zvuková osnova věty | 35 |
| 1.4 Prevence syndromu vyhoření | 45 |
| Charakteristika | 46 |
| Faktory vzniku | 46 |
| Projevy | 46 |
| Antistresové techniky | 47 |
| 2. Techniky vstřícné komunikace | 55 |
| 2.1 Pozitivní program | 56 |
| Pozdrav a vstřícný výraz, přátelské podání ruky | 57 |
| Úvodní hovor (small talk) | 58 |
| Aktivní vstřícnost | 62 |
| 2.2 Aktivní naslouchání | 68 |
| 2.3 Argumentace a pseudoargumentace | 85 |
| Osobnostní kvalita | 87 |
| Argumentační nástroje z logiky | 88 |
| Argumentační nástroje z psychologie | 89 |
| 2.4 Asertivní přístup | 98 |
| Sendvič | 100 |
| Poškozená gramofonová deska | 101 |
| Tmavé brýle | 101 |
| Otevřené dveře | 102 |
| Předkupní právo – připustit chybu | 103 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| Smlouvání | 104 |
| Odmítání věci, ne člověka | 105 |
| Dílčí souhlas s kritikou | 105 |
| 2.5 Hranice osobní a profesní role | 109 |
| 2.6 Zdvořilostní princip | 115 |
| 3. Komunikační strategie | 123 |
| 3.1 Taktické jednání | 124 |
| Taktické dotazování | 127 |
| Maskování | 128 |
| Zainteresovaný protihráč | 128 |
| Klamný cíl | 129 |
| Podceněný soupeř | 130 |
| Manipulace s ješitností | 131 |
| Podsunutí návnady | 132 |
| Výměna tématu | 132 |
| Náhradní cíl | 133 |
| Demonstrování převahy | 134 |
| Omluva místo obrany | 134 |
| Taktické „ano“ (yes-set) | 136 |
| Reakce na otázku | 140 |
| Námítky | 142 |
| Nepříjemné sdělení | 151 |
| 3.2 Problematický partner | 152 |
| Agresor | 154 |
| Stěžovatel | 160 |
| Slibovač | 161 |
| Všeználek | 162 |
| Škeble | 163 |
| Váhavec | 164 |
| Negativista | 165 |
| 3.3 Technologie telefonování | 168 |
| Fáze telefonické konverzace | 172 |
| 3.4 Pastorační rozhovor | 180 |
| 3.5 Komunikační partner s postižením | 185 |
| Příslušník komunity neslyšících | 186 |
| Člověk se zrakovým postižením | 187 |
| Tělesně postižený | 188 |
| 3.6 Komunikace s drogově závislým a jeho rodinným příslušníkem | 189 |
| 3.7 Mediální rozhovor | 190 |
| Závěr | 193 |
| Shrnutí/Summary | 194 |
| Literatura | 195 |
| Rejstřík | 196 |