

Obsah

O autorce	11
Předmluva	13
Úvod	17
Úvodní sebereflexe a zpětná vazba	19
1 Emoce v komunikaci	21
1.1 Emoce a rozum.....	22
1.2 Kůň a jezdec.....	24
1.3 Efektivní komunikace aneb jezdec na koni	25
2 Jak předejít emočním únosům?	27
2.1 Celoživotní cesta	28
2.1.1 Kdo vytváří naše emoce?.....	28
2.1.2 Poznejte svá citlivá místa.....	31
2.1.3 Škodlivá přesvědčení v komunikaci	32
2.1.4 Co dělat se škodlivými přesvědčeními?	34
2.1.5 Co máte ve svém zákoníku?.....	35
2.1.6 Neberte si chování druhých osobně	39
2.1.7 Nevytvářejte si domněnky	43
2.1.8 Jste unavení?	46
2.1.9 Minulost hraje roli	46

2.2	První pomoc v náročných komunikačních situacích.....	48
2.2.1	Vnímejte své emoce	48
2.2.2	Zastavit – nádech – výdech.....	49
2.2.3	Co potřebuji? Co říká emoce?	49
2.2.4	Co je v tento moment nejprínosnější?.....	50
2.2.5	Dlouhodobá práce s emocemi.....	51
2.3	Další techniky pro zvládnutí náročných komunikačních situací	55
2.3.1	Vizualizační techniky	55
2.3.2	Ohnivý dopis	56
2.3.3	Kotvení	56
3	Přístupy k náročným komunikačním situacím aneb jaká zvířata máte v sobě?	61
3.1	Lví strategie (výhra – prohra).....	62
3.1.1	Jak se chová lev?	62
3.1.2	Verbální projevy lva.....	63
3.1.3	Neverbální projevy lva.....	65
3.1.4	Lev domácí.....	65
3.1.5	Lev pracovní	67
3.2	Medvídek (prohra – výhra)	68
3.2.1	Jak se chová medvídek?	68
3.2.2	Verbální projevy a další znaky medvídka	68
3.2.3	Neverbální projevy medvídka	70
3.2.4	Medvídek domácí.....	70
3.2.5	Medvídek pracovní	71
3.3	Šnek (prohra – prohra).....	72
3.3.1	Jak se chová šnek?	72
3.3.2	Šnek domácí.....	73
3.3.3	Šnek pracovní	73
3.4	Sova (výhra – výhra).....	74
3.4.1	Jak se chová sova?	74
3.4.2	Sova domácí.....	75
3.4.3	Sova pracovní	76

3.5	Liška (kompromis).....	77
3.5.1	Když ne sova, tak alespoň liška	77
4	Jak odmítnout a udržet vztah?	81
4.1	Pracovní odmítání	81
4.1.1	Lví odmítnutí.....	81
4.1.2	Přístup medvídka a šneka	83
4.1.3	Soví a liščí přístup	85
4.2	Odmítání v domácím prostředí	90
4.2.1	Hlídejte si své hranice.....	91
4.2.2	Nejednejte bez rozmyslu	92
4.2.3	Jste opravdu zodpovědní za řešení problémů druhého?... ..	92
4.2.4	Není pouze ano a ne	93
4.2.5	Mluvte o tom, co být může, ne o tom, co nebude.....	94
4.2.6	Mluvte o svých potřebách.....	94
4.2.7	Slova hrají velkou roli, jak se druhý bude po odmítnutí cítit.....	95
4.2.8	Jak překonat strach z odmítnutí?	97
5	Jak poskytnout zpětnou vazbu?	101
5.1	Pracovní zpětná vazba.....	101
5.1.1	Lví přístup	102
5.1.2	Přístup medvídka a šneka	102
5.1.3	Soví a liščí přístup	104
5.1.4	Desatero efektivní zpětné vazby.....	105
5.2	Zpětná vazba v domácím prostředí	115
5.2.1	Nastavení dohody	115
5.2.2	Zkuste si kameru.....	115
5.2.3	Mluvte za sebe	116
5.2.4	Zaměřujte se na budoucnost	117
5.2.5	Nezapomeňte na pozitiva.....	118
5.3	Čtyři možné reakce na úspěch druhého	118
5.3.1	Nevhodné způsoby reakce na úspěch druhého	119
5.3.2	Jak tedy zareagovat správně?.....	119

5.3.3	Nejen k dospělým, ale i k dětem	120
5.3.4	Nespadněte do pastí subjektivního vnímání a závisti ...	120
5.4	Emoční upíři.....	121
5.4.1	Nefunkční přístup	121
5.4.2	A co když nechcete s upírem komunikovat?	123
6	Jak reagovat na kritiku a útočné výroky?	125
6.1	Jak na kritiku konstruktivně reagovat?	127
6.1.1	Vyhněte se automatické nefunkční reakci	127
6.1.2	Při kritice bývá druhý také v emocích.....	128
6.1.3	Zjistěte podstatu	128
6.1.4	Dohodněte se na dalších krocích.....	130
6.1.5	Oceňte kritika	131
6.1.6	Od koho kritika přichází?	131
6.2	Reakce na útoky	131
6.2.1	Tmavé brýle.....	131
6.2.2	Otevřené dveře	132
6.2.3	Humor a odlehčení	132
6.2.4	Sebeotevření se a žádost o změnu.....	132
6.2.5	Poznávejte svá citlivá místa.....	134
6.3	Věcné námitky	136
6.3.1	Využijte empatii.....	136
6.3.2	Upřesněte námitku.....	136
6.3.3	Navrhněte řešení či další postup	136
6.3.4	Ověřte přijetí řešení.....	137
6.4	Kritika a útočné výroky v soukromí.....	138
6.4.1	Zkroťte svého koně	139
6.4.2	Empatie a zaměření na řešení.....	139
6.4.3	Naučte se přiznat chybu	140
6.4.4	Syndrom poslušné holčičky a chlapečka.....	141
6.4.5	Síla otázek	142
6.4.6	Sebeotevření se	142

7 Manipulace	145
7.1 Jak poznáte, že jste manipulováni?	145
7.2 Časté podoby manipulativního chování	146
7.3 Jak na manipulaci reagovat – shrnutí klíčových bodů	152
7.3.1 Příprava	152
7.3.2 Zůstaňte u svých potřeb	153
7.3.3 Pojmenujte manipulaci.....	153
7.3.4 Manipulace jako zdroj sebepoznání	154
7.3.5 Chyťte otěže	154
8 Vztahový paradox	157
8.1 Doma nám toho odpustí více	160
8.2 Vystoupení z nefunkčních vzorců komunikace	160
8.3 Všímavost.....	161
8.4 Perspektiva	162
8.5 Přetočení času.....	163
8.6 Zítřek nám nikdo neslíbil.....	163
Závěr	165
Poděkování	167
Použitá literatura.....	169
Internetové zdroje.....	171
On-line kurzy	172
Videa	172
Myšlenkové mapy	172