

# Obsah

O autorovi . . . . .	8
Úvod . . . . .	10
<b>1 Malý úvod do praktické psychologie . . . . .</b>	<b>13</b>
1.1 Osobnost . . . . .	15
1.1.1 Zděděné vrstvy osobnosti . . . . .	15
1.1.2 Naučené vrstvy osobnosti . . . . .	17
1.2 Chování . . . . .	20
1.2.1 Jak fungujeme . . . . .	21
1.2.2 Proč vlastně myslíme . . . . .	24
1.3 Vývoj . . . . .	28
1.3.1 Psychické zrání . . . . .	29
1.3.2 Životní křivka . . . . .	32
<b>2 Sdělování a naslouchání . . . . .</b>	<b>37</b>
2.1 Modely komunikace . . . . .	38
2.1.1 Komunikační buňka . . . . .	38
<i>Komunikační kanály</i> . . . . .	38
<i>Komunikační hladiny</i> . . . . .	42
<i>Komunikační pasti</i> . . . . .	44
2.1.2 Transakční model . . . . .	46
2.1.3 Vytváření syntéz . . . . .	49
2.1.4 Stabilita komunikace . . . . .	51
2.2 Komunikační poruchy . . . . .	53
2.2.1 Spontánně vznikající potíže . . . . .	54
<i>Vynášení soudů</i> . . . . .	54
<i>Naléhání a napravování</i> . . . . .	56
<i>Separace a ideová partenogeneze</i> . . . . .	58
<i>Lhostejnost</i> . . . . .	59
2.2.2 Manipulativní techniky . . . . .	61
<i>Tertium non datur</i> . . . . .	61
<i>Podsouvání argumentů</i> . . . . .	61
<i>Vyhrožování</i> . . . . .	62
<i>Nálepkování</i> . . . . .	63
<i>Zesměšňování</i> . . . . .	64
<i>Falešné apely</i> . . . . .	64
<i>Slibování</i> . . . . .	65
<i>Logická salta</i> . . . . .	66
<i>Zavádějící srovnávání</i> . . . . .	66
2.3 Efektivní komunikace . . . . .	67
2.3.1 Užitečné návyky . . . . .	68
<i>Sebepřijetí</i> . . . . .	68
<i>Opravdovost</i> . . . . .	69
<i>Porozumění</i> . . . . .	71
<i>Respekt</i> . . . . .	71

	<i>Nadhled</i> . . . . .	72
	<i>Nestrannost</i> . . . . .	74
2.3.2	Tři příklady využití . . . . .	76
	<i>Půltucet pravidel pro úspěšný prodej</i> . . . . .	76
	<i>Jednání s nespokojeným klientem</i> . . . . .	77
	<i>Odmítání návrhů a žádostí</i> . . . . .	80
<b>3</b>	<b>Uchovávání a šíření informací</b> . . . . .	<b>83</b>
3.1	Zapamatování informací . . . . .	84
3.1.1	Význam kontextu . . . . .	84
3.1.2	Vliv metody předání . . . . .	85
3.1.3	Vliv objemu informací . . . . .	89
3.2	Spontánní předávání informací . . . . .	90
3.2.1	Zákon kvantity . . . . .	90
3.2.2	Zákon kvality . . . . .	91
3.2.3	Zákon změny . . . . .	91
3.2.4	Zákon zachování . . . . .	92
3.2.5	Shrnutí . . . . .	93
3.3	Vývoj komunikace . . . . .	94
3.3.1	Tradiční komunikace . . . . .	95
3.3.2	Vstup mediálního světa . . . . .	96
3.3.3	Vpád kyberprostoru do našeho života . . . . .	97
3.3.4	Naše komunikační budoucnost . . . . .	98
<b>4</b>	<b>Vedení dialogů a diskusí</b> . . . . .	<b>101</b>
4.1	Struktura dialogu . . . . .	102
4.1.1	Přímý dialog . . . . .	102
4.1.2	Potvrzovací dialog . . . . .	104
4.1.3	Ověřovací dialog . . . . .	106
4.1.4	Facilitovaný a mediovaný dialog . . . . .	108
4.2	Vztahové aspekty dialogu . . . . .	110
4.2.1	Aktivní naslouchání . . . . .	110
4.2.2	Kladení otázek . . . . .	112
4.2.3	Akceptace partnera . . . . .	114
4.2.4	Zpětná vazba . . . . .	115
4.2.5	Věcná argumentace . . . . .	116
	<i>Používání argumentů</i> . . . . .	117
	<i>Posuzování argumentů</i> . . . . .	119
4.2.6	Vyjadřování pocitů . . . . .	120
4.3	Porady a veřejná projednávání . . . . .	122
4.3.1	Témata porad . . . . .	122
4.3.2	Dynamika skupinové komunikace . . . . .	124
4.3.3	Struktura porady . . . . .	125
4.3.4	Role na poradě . . . . .	126
4.3.5	Veřejná projednávání . . . . .	128
	<i>Komunikace v davu</i> . . . . .	128
	<i>Komunikace s davem</i> . . . . .	129
<b>5</b>	<b>Základy prezentace</b> . . . . .	<b>133</b>
5.1	Faktory a příprava prezentace . . . . .	134
5.1.1	Proč se chystám promluvit? . . . . .	134
5.1.2	Ke komu budu mluvit? . . . . .	135

5.1.3	Co jim vlastně povím? . . . . .	136
5.1.4	Jak jim to sdělím? . . . . .	137
5.1.5	Kde a kdy se to bude konat? . . . . .	140
5.1.6	Jak to nejspíše zvládnou? . . . . .	141
5.2	Dynamika a struktura prezentace . . . . .	144
5.2.1	Zahájení prezentace . . . . .	147
	<i>Pozornost</i> . . . . .	147
	<i>Zájem</i> . . . . .	149
	<i>Důvěra</i> . . . . .	149
5.2.2	Jádro prezentace . . . . .	150
	<i>Vliv velikosti skupiny</i> . . . . .	151
	<i>Vliv délky prezentace</i> . . . . .	153
	<i>Další vlivy</i> . . . . .	156
5.2.3	Závěr prezentace . . . . .	159
	<i>Racionální složka závěru</i> . . . . .	159
	<i>Emotivní složka závěru</i> . . . . .	160
5.3	Obsah a forma prezentace . . . . .	160
5.3.1	Zlatá zásada prezentace . . . . .	161
5.3.2	Nejčastější chyby . . . . .	163
5.3.3	Prezentační desatero . . . . .	163
6	<b>Styl komunikace</b> . . . . .	165
6.1	Klíčové faktory a srovnatelné přístupy . . . . .	166
	<i>Interaktivní typy</i> . . . . .	166
	<i>Vyjednávací styly</i> . . . . .	166
	<i>Motivační založení</i> . . . . .	167
	<i>Komunikační styl</i> . . . . .	168
6.2	Orientační test . . . . .	169
	<i>Znění testu</i> . . . . .	170
	<i>Vyhodnocení testu</i> . . . . .	172
	<i>Poloha v diagramu KSPM</i> . . . . .	174
6.3	Komunikační styly . . . . .	175
	<i>Kazatelský styl komunikace</i> . . . . .	176
	<i>Soudcovský styl komunikace</i> . . . . .	178
	<i>Programátorský styl komunikace</i> . . . . .	179
	<i>Moderátorský styl komunikace</i> . . . . .	180
	<i>Interakce komunikačních stylů</i> . . . . .	181
7	<b>Závěrem: Podstata komunikace</b> . . . . .	183
7.1	Komunikace v kontextu poznání . . . . .	184
7.2	Racionální složka komunikace . . . . .	185
	<i>Povaha otázek</i> . . . . .	185
	<i>Vznik otázek</i> . . . . .	186
	<i>Záměrné jednání</i> . . . . .	188
	<i>Racionální komunikace</i> . . . . .	188
7.3	Pocitová složka komunikace . . . . .	190
	<i>Thomasův teorém</i> . . . . .	191
	<i>Pocit vlastní hodnoty</i> . . . . .	192
	<i>Anatomie lži</i> . . . . .	193
7.4	Hodnotová složka komunikace . . . . .	194
	<b>Doporučené zdroje</b> . . . . .	199