

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
<i>Zásady správné diskuse</i>	47
<i>Oddíl 1.</i>	<i>47</i>
<i>Oddíl 2.</i>	<i>47</i>
Základní zásady	47
Vyšší zásady	48
<i>Oddíl 3.</i>	<i>48</i>
Základní zásady – rozvinutí	48
Vyšší zásady – rozvinutí	49
<i>Brainstormingové metody</i>	52
<i>Oddíl 1.</i>	<i>52</i>
<i>Oddíl 2.</i>	<i>52</i>
Brainstorming	52
Brainwriting	53
Banka nápadů	53
Počítačové a internetové vymoženosti	54
<i>Oddíl 3.</i>	<i>54</i>
<i>Přesvědčivý projev</i>	54
<i>Oddíl 1.</i>	<i>54</i>
<i>Oddíl 2.</i>	<i>55</i>
Formální stránka projevu	55
Obsahová stránka projevu	58
<i>Oddíl 3.</i>	<i>59</i>
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
<i>Řečnický takt</i>	76
<i>Oddíl 1.</i>	<i>76</i>
<i>Oddíl 2.</i>	<i>76</i>
Praktické zásady taktní kritiky	76

<i>Oddíl 3.</i>	76
Taktní kritika – podrobnosti	76
Motivující kritika	77
<i>Small Talk</i>	78
<i>Oddíl 1.</i>	78
<i>Oddíl 2.</i>	78
<i>Oddíl 3.</i>	78
Small Talk – podrobnosti	78
<i>Prezentační dovednosti</i>	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
<i>Prodejní dovednosti</i>	86
<i>Oddíl 1.</i>	86
<i>Oddíl 2.</i>	86
Praktické rady, konkrétní úvahy	86
Zvládání nejtýpčtějších 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
<i>Komunikace u zkoušek a konkurzů</i>	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
<i>Konflikt</i>	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 vývojů konfliktů	128
Konfliktnost mužů a konfliktnost žen – malá sonda	130
<i>Řečnické triky a protitriky</i>	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 přípustek	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. Užití 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
Spojte špatné s dobrým – a soustřeďte 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 Cimmanem	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 a seznamu literatury	246
Přehled rozsáhlejších publikací D. Grubera – knihy, brožury, delší časopisecké série ..	248