

# OBSAH

Autorství kapitol: 1. kapitola - Anna Schneiderová, Marek Schneider  
2. - 5. kapitola - Anna Schneiderová  
6. kapitola - Marek Schneider

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Úvod</b> .....                                         | 6         |
| <b>1 Chování, jednání, vyjednávání, komunikace</b> .....  | <b>8</b>  |
| 1.1 Chování, jednání, vyjednávání .....                   | 8         |
| 1.2 Komunikace .....                                      | 10        |
| 1.2.1 Účel komunikace.....                                | 12        |
| 1.2.2 Komunikační kontext .....                           | 14        |
| 1.2.3 Komunikační motivy .....                            | 15        |
| Řešení úloh, kontrolní otázky a shrnutí kap. 1.....       | 17        |
| <b>2 Neverbální komunikace</b> .....                      | <b>18</b> |
| 2.1 Neverbální chování .....                              | 18        |
| 2.2 Druhy neverbální komunika.....                        | 19        |
| 2.2.1 Interpretace neverbálních znaků .....               | 20        |
| 2.3 Chyby ve vnímání druhých lidí .....                   | 25        |
| 2.4 Funkce neverbální komunikace .....                    | 26        |
| Řešení úloh, kontrolní otázky a shrnutí kap. 2.....       | 29        |
| <b>3 Verbální komunikace</b> .....                        | <b>30</b> |
| 3.1 Paralingvistické aspekty řeči .....                   | 33        |
| 3.2 Zásady verbální komunikace.....                       | 34        |
| 3.3 Sedmero navazování a udržování efektivní komunikace.. | 37        |
| 3.4 Verbální zpětná vazba .....                           | 38        |
| 3.5 Naslouchání .....                                     | 39        |
| 3.6 Techniky vedení rozhovoru .....                       | 41        |
| Řešení úloh, kontrolní otázky a shrnutí kap. 3.....       | 44        |
| <b>4 Ovlivňování</b> .....                                | <b>45</b> |
| 4.1 Mimoslovní ovlivňování .....                          | 45        |
| 4.2 Slovní ovlivňování .....                              | 47        |
| 4.3 Manévrování a manipulace .....                        | 49        |
| Řešení úloh, kontrolní otázky a shrnutí kap. 4.....       | 53        |
| <b>5 Asertivita</b> .....                                 | <b>54</b> |
| 5.1 Důsledky asertivity .....                             | 55        |

|          |                                                     |           |
|----------|-----------------------------------------------------|-----------|
| 5.2      | Asertivita, pasivita, agresivita .....              | 56        |
| 5.2.1    | Znaky základních typů chování.....                  | 57        |
| 5.3      | Asertivní práva .....                               | 60        |
| 5.4      | Asertivní dovednosti .....                          | 62        |
| 5.5      | Předpoklady pro asertivní jednání .....             | 65        |
|          | Řešení úloh, kontrolní otázky a shrnutí kap. 5..... | 67        |
| <b>6</b> | <b>Transakční analýza.....</b>                      | <b>68</b> |
| 6.1      | Stavy EGA .....                                     | 68        |
| 6.2      | Analýza výmen - transakcí.....                      | 74        |
| 6.2.1    | Doplňkový přenos .....                              | 74        |
| 6.2.2    | Zkřížený přenos .....                               | 75        |
| 6.2.3    | Druhotné přenosy .....                              | 78        |
| 6.3      | Pocitová základna .....                             | 78        |
| 6.4      | Potřeby a jejich naplňování .....                   | 79        |
| 6.4.1    | Způsoby naplňování potřeb .....                     | 79        |
|          | Řešení úloh, kontrolní otázky a shrnutí kap. 6..... | 81        |
|          | <b>Literatura .....</b>                             | <b>83</b> |