
OBSAH

ÚVODEM: PRŮVODCE PRŮVODCEM	7
Očekávání, rizika, omluva	7
Zdroje	8
1. PŘÍSTUPY, KOMPONENTY, PROCESY	9
1.1 Komunikujeme, když...	9
1.2 ...spolu komunikujeme	14
1.3 Přístupy, úhly pohledů	16
O nedefinitivních definicích	16
Odkud, kdo, co, jak a kam	17
1.4 Komunikační motivy	22
1.5 Předpoklady dorozumění	25
Stejnosti, podobnosti, rozdíly	27
Femininně i maskulinně	29
1.6 Komunikační proces, jeho komponenty a kontexty	32
Zpětné vazby	34
Distance a pozice	36
Slovy	38
Beze slov	42
2. KOMUNIKAČNÍ STYL	47
2.1 Rozlišení	47
2.2 Konvenčně	49
Pozdravy	51
Rituály a ceremoniály	53
Obrana svateb	54
Lichotky a komplimenty	56
2.3 Konverzačně	58
Jak zabýjet konverzaci	60
2.4 Operativně	62
2.5 Vyjednávání	65
Tvrdě, měkce, anebo jinak?	66
Etapy vyjednávání	67
2.6 Osobně až intimně	71
3. KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	73
3.1 Komunikativní způsobilost	73

Předpoklady	76
Tři + jedna dimenze	77
Lze se komunikování naučit?	81
3.2 Aktivní naslouchání	83
3.3 Dotazování	84
3.4 Upřímnost – nebo takt(ika)?	86
4. LIDSKÉ VZTAHY A KOMUNIKOVÁNÍ	89
4.1 VVO – Velmi významné osoby	89
4.2 Přátelé	90
4.3 Tvář v tvář	93
...dětem	93
...dospívajícím	103
...seniorům	109
4.4 Tykání a vykání	114
5. POTÍŽE, PORUCHY, FAULY	117
5.1 Rozlišení	117
5.2 Poruchy popisované v psychopatologii	118
5.3 Poruchy vyvolané okolnostmi	118
5.4 Zobecňování	119
5.5 Hodní Františci a zlí Frantové	122
5.6 Poruchy interakční	124
Nevyladění	124
Klíčky, klepy, pomluvy	125
Kusejrova nemoc	128
Skryté programy	130
Stereotypie pozicí a koalicí	132
ZÁVĚREM: KOMUNIKAČNÍ TŘINÁCTERO	135
PŘÍLOHA	137
LITERATURA	139
REJSTŘÍK VĚCNÝ	141
REJSTŘÍK JMENNÝ	145