

Obsah

Úvod	7
1. Komunikace jako klíčová dovednost	11
Smysluplné důvody pro změnu	14
Základní principy komunikace	18
Výzvy a překážky v porozumění	21
Zlozvyky při naslouchání	22
Zlozvyky při mluvení	24
Odstranění komunikačních nešvarů	29
Vztah k lidem	31
2. Empatické naslouchání	36
Naslouchání jako základ dobré komunikace	39
Třídící selekce a pozornost	41
Setřídění myšlenek	45
Paměť	45
Mysl, která neslouží	47
Úsudky, nálepky, kategorie	53
Černobílé myšlení	54
Přesvědčení, apriorní soudy, programy	55
Kognitivní zkreslení v komunikaci	56
Naslouchání srdcem a techniky pro porozumění	62
3. Emoce v komunikaci	69
Emoční inteligence – zdroj úspěšné komunikace	70
Empatie jako klíč k porozumění	75
Komunikační typy	78
Temperament a osobnost v komunikaci	81
Extraverze vs. introverze	82
Smysly vs. intuice	83
Myšlení vs. cítění	84
Usuzování vs. vnímání	85
Potřeba vnímat a komunikovat	87

4. Empatická komunikace	91
Umění být autentický a v souladu se svým vnitřním světem	93
Komunikace v souladu s potřebami	99
Návrh a protinávrh	105
<i>Příkaz není návrh</i>	108
5. Zvládání obtížných situací	117
Identifikace obtížných situací v komunikaci	119
Řízení emocí ve stresových situacích	125
<i>Brzdový mechanismus v našem mozku</i>	127
<i>Z těla do mysli</i>	130
<i>Speciálně o hněvu</i>	136
<i>Kurz sebeovládání</i>	140
Řešení konfliktů pomocí empatie	146
<i>Komunikace se šimpanzem</i>	153
<i>Potřeba vydechnout</i>	154
<i>Vnímání druhé strany</i>	157
<i>Prostor pro zklidnění</i>	160
<i>Aktivace léčivého porozumění</i>	162
<i>Tolerance může stačit</i>	164
<i>Minulost, zabiják vztahu</i>	167
<i>Osobní i rodinná dynamika</i>	175
<i>Základní shoda</i>	181
Komunikace s náročnými lidmi	184
<i>Manipulátoři</i>	189
<i>Lidé s poruchami osobnosti</i>	189
<i>Lidé se závislostmi</i>	193
Kouzelná slůvka	194
Závěr	199
Literatura	203
O autorce	205