

Obsah

Část první: Proč, jak a o čem

1. Proč spolu mluvíme 7
2. Předpoklady porozumění a dorozumění . . 11
3. Komunikační proces 17
4. Zpětné vazby 21
5. Distance a pozice 26
6. Slova, slova, slova 31
7. Beze slov 39

Část druhá: Komunikační styly

8. Rozlišení čtyř stylů 47
9. Pozdravy 51
10. Tykání a vykání 56
11. Lichotky, komplimenty, pochvaly 60
12. Jak zabíjet konverzaci 66
13. Operativa a vyjednávání 71
14. Intimita 77
15. Upřímnost – anebo takt(tika)? 80

Část třetí: Poruchy, fauly, obrany

16. Rozlišení 87
17. Klepy, klíčky, pomluvy 89
18. František a Franta 95
19. O lidech, s nimiž je těžká řeč 100
20. Kusejrova nemoc 104
21. Zobecňování 109
22. Když jde o něco jiného, než o čem je řeč . 115

Epilog: Jak spolu mluvit 123

Písemnictví 129

