

Obsah

Předmluva	11
Úvod	13
1 Co jsou sociální dovednosti?	15
Vztahy a komunikace s okolím	15
Efektivní vztahy	16
Efektivní vedení	16
Dají se sociální dovednosti naučit?	19
Věk, postavení a pohlaví	20
Špatné pracovní vztahy: Tony a Brenda	22
Pracovní vztahy na různých úrovních	26
Sebeúcta	27
2 Jak dobře znáte své společenské já?	29
Důležité otázky	29
Jak vás vnímají druzí	34
Sebehodnocení a hodnocení druhých: Mike a Brian	34
Jak provádět cvičení na sebehodnocení a hodnocení druhých	37
Jak řešit nedorozumění	39
Sebeobraz	40
Jak zlepšit své sociální dovednosti	41
Sebepoznání	41
Stálost	43
Sebekontrola	44
Nezávislost a konformita	44

3 Jak dobře znáte lidi, s nimiž pracujete?	49
Porozumět druhým	49
Vztah ke studentům: Sanda a Grant	49
Vztah k nadřízeným	52
Motivy druhých lidí	54
Schopnost odhadnout druhé	56
Sociální signály	57
Zjišťujeme fakta	58
Případová studie – přijímání nových zaměstnanců	59
Potřeby druhých	62
Dávat a přijímat pomoc	63
Vyžadování pozornosti	67
Bezmocnost a závislost	68
Nesmělost	69
4 Efektivní komunikace	71
Základy komunikace	71
Být dobrým řečníkem	71
Být dobrým posluchačem	74
Špatný posluchač: Sandra a Jennifer	74
Kladení otázek	76
Nonverbální signály	80
Dotyk	80
Úsměv	81
Specifické problémy	83
Jiné etnické skupiny	83
Jazyk	83
Kulturní rozdíly	84
Jiné sociální skupiny	85
Nesmělí lidé	86

Koktání a zadržávání	88
Jak vtáhnout člověka do rozhovoru	88
Jak projevit účast	89
Jak oznámit špatnou zprávu	91
Konfliktní jedinci	92
Jak reagovat na stížnosti	95
Jak zvládat konfrontaci	96
Jak kritizovat ostatní	98
Komunikace a týmová práce	101
Fungovat jako tým	101
Týmové rozhodování	102
Skupinové a individuální tlaky	103
Multidisciplinární týmová práce	104
5 Jak provést změnu	107
Jak překonat ostych	107
Schopnost se prosadit	110
Umění říct „ne“	113
Stres a relaxace	115
Odreagování po sociálním konfliktu	115
Jak se vyrovnat s pocity stresu	117
Závěr	119