

# Obsah

<b>O autorovi</b> .....	V
<b>Kapitola 1. Úvod</b> .....	1
<b>Kapitola 2. Sociální komunikace</b> .....	3
1. Způsoby sociální komunikace.....	3
2. Jednosměrnost a dvousměrnost komunikace .....	3
<b>Kapitola 3. Verbální komunikace</b> .....	5
1. Schéma komunikace .....	5
2. Zásady verbální komunikace při jednání s klientem.....	5
3. Paralingvistické aspekty řeči .....	7
a) Hlasitost .....	7
b) Rychlost .....	7
c) Výška tónu .....	7
d) Zabarvení hlasu.....	8
e) Plynulost.....	8
f) Intonace (melodie) .....	8
g) Členění řeči.....	8
h) Správnost výslovnosti (nářečí, vady aj.).....	9
i) Doplnková slova, vsuvky a bezobsažné zvuky .....	9
4. Časté řečnické chyby advokátů .....	10
5. Další běžné komunikační chyby advokátů.....	14
<b>Kapitola 4. Zpětná vazba</b> .....	16
1. Verbální zpětná vazba .....	16
2. Pozitivní zpětná vazba.....	17
3. Negativní zpětná vazba.....	17
4. Zásady efektivní zpětné vazby .....	18
<b>Kapitola 5. Naslouchání</b> .....	20
1. Techniky aktivního naslouchání.....	20
a) Povzbuzení.....	20
b) Objasnění.....	21
c) Parafrázování .....	21
d) Zrcadlení.....	21
e) Shrnutí .....	22
f) Ocenění.....	22
2. Chyby při naslouchání.....	22
3. Jak zlepšit úroveň naslouchání .....	28
<b>Kapitola 6. Komunikační bariéry</b> .....	30
1. Bariéry komunikace na straně advokáta .....	30
a) Advokát jako sdělující .....	30

## Obsah

b) Advokát jako příjemce (posluchač) .....	33
2. Bariéry komunikace na straně klienta .....	36
a) Klient jako sdělující .....	37
b) Klient jako příjemce (posluchač) .....	40
3. Bariéry komunikace v komunikačním kanálu .....	44
<b>Kapitola 7. Argumentace</b> .....	47
1. Argumentační postupy .....	48
a) Logické zdůvodnění .....	48
b) Metoda kladů a záporů (bilanční metoda) .....	49
c) Referenční metoda .....	49
d) Předběhnutí otázky .....	50
e) Dílčí souhlas s negativní kritikou .....	50
2. Chyby při argumentaci .....	51
3. Argumenty pro a proti .....	54
4. Doporučení a nápady pro argumentaci advokáta .....	55
<b>Kapitola 8. Námitky</b> .....	58
1. Typy námitek .....	58
2. Postup při zvládnání námitek .....	59
3. Techniky zvládnání námitek .....	61
a) Předcházet námitkám .....	61
b) Odsunutí námitek .....	62
c) Přeslechnutí námitek .....	62
d) Kompenzační technika .....	63
e) Technika obracení .....	63
f) Referenční technika .....	64
g) Opravná technika .....	64
h) Technika zeslabení .....	65
i) Technika rozkládací .....	65
j) Izolační technika .....	66
4. Co nedělat při jakýchkoli námitkách .....	66
<b>Kapitola 9. Nonverbální komunikace</b> .....	69
1. Poměr verbální a nonverbální komunikace při přenosu informací .....	69
2. Možnosti a meze nonverbální komunikace .....	70
3. Způsoby nonverbální komunikace .....	73
a) Pohledy, řeč očí – vizika .....	74
b) Výrazy obličeje – mimika .....	78
c) Celkové pohyby – kinezika .....	82
d) Tělesný postoj – posturologie .....	85
e) Gesta – gestika .....	87
f) Doteky – haptika .....	90
g) Vzdálenost – přiblížení a oddálení – proxemika .....	92
h) Úprava zevnějšku a prostředí .....	95
4. Jak zlepšit úroveň nonverbální komunikace advokáta .....	97

<b>Kapitola 10. Asertivita</b> .....	101
1. Čemu nás asertivita učí .....	101
2. Čtyři typy chování .....	105
3. Asertivní verbální komunikace .....	112
4. Asertivní neverbální komunikace .....	114
5. Asertivní práva .....	116
6. Asertivní pozitivní zpětná vazba .....	119
7. Asertivní dovednosti .....	120
a) Asertivní naslouchání .....	121
b) Projevování empatie .....	122
c) Asertivní NE .....	123
d) Technika přeskakující gramofonové desky .....	124
e) Metoda asertivních obligací .....	124
f) Technika otevřených dveří .....	125
g) Vhodné načasování .....	126
h) Odmítnutí odpovědi .....	127
i) Asertivní kritika .....	127
<b>Kapitola 11. Sociální percepcie</b> .....	132
1. Co determinuje formování soudu o druhých .....	132
2. Chyby v posuzování druhých .....	135
3. Percepční akcentace a percepční obrana .....	140
<b>Kapitola 12. Problémový klient</b> .....	142
1. Typy problémových klientů .....	142
a) Aresivní .....	142
b) Nerozhodní a nejistí .....	145
c) Zaujatí .....	146
d) Nevyzpytatelní .....	148
2. Shrnutí zvládacích strategií problémových klientů .....	149
<b>Kapitola 13. Hlavní zásady efektivního jednání s klientem</b> .....	151
<b>Kapitola 14. Závěr</b> .....	155
<b>Seznam použité literatury</b> .....	157