

OBSAH

Anotácia, annotation, klúčové slová, key words	3
Predslov	4
Myšlienková mapa	5
Úvod	7
1. Komunikácia a manažment	8
1.1. Komunikácia vo firme	13
1.1.1 Komunikácia vo vnútri firmy	17
1.1.2 Komunikácia navonok	20
1.1.3 Rámec pre komunikáciu vo firme – firemná kultúra	21
2. Komunikačný proces	26
2.1. Komunikačné štýly	33
2.2. Komunikačné zručnosti	39
2.2.1 Aktívne počúvanie	42
2.2.2. Kladenie otázok	52
2.2.3 Spätná väzba	58
2.3. Komunikačné bariéry	63
3. Typy komunikácie	70
3.1. Interpersonálna komunikácia	81
3.2. Komunikácia v tíme	89
3.2.1 Efektívna porada	96
3.2.2 Prezentácia výsledkov	109
3.2.2 Riešenie konfliktných situácií	116
3.3. Vyjednávanie	131
3.3.1 Asertivita	147
3.3.2 Taktiky na zvládanie odporu	152
Záver	160
Literatúra	162