

OBSAH

1	EFEKTIVNÍ STRATEGICKÁ MANAŽERSKÁ KOMUNIKACE	7
1.1.	Prvky efektivní komunikace.....	7
1.2.	Komunikace a individuální mentální filtry.....	8
1.3.	Zdroje chyb v komunikaci.....	10
1.3.1	Chyby v poznávání lidí.....	10
1.3.2	Problémy mentální filtrace.....	13
1.4.	Strategie a styly manažerské komunikace	14
1.4.1	Hlavní důvody pro manažerskou komunikaci	15
1.4.2	Strategické prvky - před zahájením manažerské komunikace.....	16
1.4.3	Strategický model přijaté manažerské komunikační strategie.....	17
1.4.4	Typy manažerské komunikační strategie.....	22
1.4.5	Styl komunikace	24
1.4.6	Formy komunikace	26
2	VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	29
2.1.	Řečnické umění	29
2.1.1	Vývoj řečnictví	29
2.1.2	Moderní rétorika - základy	32
2.1.3	Manažer jako řečník.....	36
2.2.	Typy verbální komunikace	39
2.2.1	Projev	39
2.2.2	Porady	44
2.2.3	Prezentace	48
2.2.4	Jednání a vyjednávání	50
2.2.5	Diskuse.....	55
2.2.6	Zpráva, oznámení, referát, přednáška, výklad	57
2.2.7	Interview (pohovor, rozhovor).....	58
2.2.8	Proslov, pozdravný projev, přípitek.....	61
2.2.9	Vystupování v masmédiích.....	62
2.2.10	Konferování	62
2.2.11	Telefonování	63
2.3.	Komunikace v organizaci (obecně).....	64
2.4.	Interkulturální komunikace	66
2.5.	Komunikace se "svízelnými" typy lidí	66
3	NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	69
3.1.	Celková charakteristika nonverbálních projevů	70
3.2.	Neverbální signály	71
3.3.	Mimika	73
3.4.	Kinezika, gesta	76
3.5.	Místo a jeho role v neverbální komunikaci	78
3.6.	Hlas.....	80
3.7.	Vzdálenost - udržování odstupu (proxemika)	81
3.8.	Tréma.....	82
3.9.	Shrnutí pro manažery	83
4	PÍSEMNÁ MANAŽERSKÁ KOMUNIKACE	87
4.1.	Účel písemné komunikace.....	87
4.2.	Model písemné komunikace.....	88

4.3.	Plánování, organizování, psaní, kontrola	89
4.4.	Jak překonat obavy z písemné komunikace	90
4.5.	Formy písemné komunikace.....	92
5	Komunikace v organizaci	99
5.1.	Odpovědnost za komunikaci	100
5.1.1	Hodnota komunikace	101
5.1.2	Dimenze strategické interní komunikace.....	102
5.1.3	Fakta o komunikaci v organizacích	104
6	Poruchy, bariéry a konflikty v komunikaci	108
6.1.	Poruchy v komunikaci	108
6.2.	Poruchy v komunikaci u organizací různé velikosti.....	110
6.3.	Bariéry v komunikaci	111
6.4.	Konflikty v komunikaci.....	115
6.4.1	Konflikt ve verbální komunikaci	115
6.4.2	Zdroje konfliktů a druhy konfliktů v organizaci	118
6.4.3	Fáze a možnosti řešení konfliktů v komunikaci	120
7	Pozitivní komunikace	126
7.1.	Asertivní komunikace.....	126
7.1.1	Naslouchání	130
7.1.2	Otázky a odpovědi v komunikaci	134
8	Komunikace mezi kulturami	137
8.1.	Mezikulturní komunikace.....	137
8.2.	Jazykové odlišnosti a jejich projevy v komunikaci.....	138
8.3.	Kulturní odlišnosti a jejich projevy v komunikaci	139
8.3.3	Specifika kultury a komunikace v různých zemích.....	140
9	Informační systémy a technologie v komunikaci	146
9.1.	Vliv používání typů IS na vnitřní a vnější komunikaci	147
9.2.	Informační technologie a jejich vliv na komunikaci v organizaci	148
9.2.1	Moderní prostředky/formy/nástroje komunikace v organizaci.....	149
9.2.2	Podpůrné technické prostředky komunikace	155
9.2.3	Dopady užití IT na komunikaci	156
	Literatura k části I.....	str. 96
	Literatura k části II.....	str. 159