

# ÚVOD

<b>1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>5</b>
1.1 Vymezení lidské komunikace	5
1.1.1 Rozhovor	8
1.1.2 Prezentace	12
1.2 Funkce a součásti komunikačního procesu	15
1.3 Členění lidské komunikace	18
1.3.1 Asertivní komunikace	21
1.3.2 Agresivní komunikace	27
1.3.3 Pasivní komunikace	30
1.3.4 Manipulativní komunikace	31
1.4 Význam aktivního naslouchání v komunikačním procesu	33
1.4.1 Vztahové otázky v komunikaci	37
1.4.2 Empatie	39
1.5 Význam moci v komunikaci	40
<b>2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>42</b>
2.1 Jednotlivé typy, druhy neverbální komunikace	43
2.2 Komunikační bariéry	48
<b>3 SKUPINOVÁ KOMUNIKACE</b>	<b>51</b>
3.1 Komunikační styly	51
3.2 Faktory ovlivňující skupinový vývoj	53
3.2.1 Sociální skupiny	53
3.2.2 Rodina jako sociální skupina	54
3.2.3 Pracovní skupina	56
3.2.4 Koučování týmu	57
3.3 Sociální role a skupinová komunikace	60
3.4. Diskuse, porady	61
3.4.1 Pracovní porada	62
3.4.2 Typologie účastníků porad	63
<b>4 PROBLÉMY V KOMUNIKACI</b>	<b>65</b>
4.1 Některé typy problémové komunikace	65
4.2 Zvládání konfliktních situací	69
4.3 Jednotlivé fáze průběhu konfliktních situací	70
4.4 Role manažera při řešení konfliktních situací	72
<b>5 MARKETINGOVÁ KOMUNIKACE</b>	<b>76</b>
5.1 Nástroje marketingové komunikace a sport	76
5.2 Sportovní reklama a sponzoring	78
5.2.1 Sportovní reklama	78
5.2.2 Sponzoring ve sportu	80

<b>6 MASMEDIÁLNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>83</b>
6.1 Funkce a role médií v současné společnosti	83
6.2 Masmédiální komunikace a Public Relations	85
6.3 Základní kritéria novinářské etiky	86
<b>7 JEDNÁNÍ MANAŽERA V KOMUNIKAČNÍM PROCESU</b>	<b>88</b>
7.1 Hlavní činnosti manažera vzhledem k řídicímu procesu	88
7.2 Manažerské styly vedení lidí	90
7.3 Kontrolování a monitorování jako manažerské funkce	92
7.4 Časté chyby v lidské komunikaci	93
7.5 Hodnocení pracovníků	95
<b>LITERATURA</b>	<b>97</b>