

OBSAH

Úvod	4
1 Efektivní strategická manažerská komunikace	5
1.1 Prvky efektivní komunikace	5
1.2 Komunikace a individuální mentální filtry	5
1.3 Zdroje chyb v komunikaci	7
1.3.1 Chyby v poznávání lidí	7
1.3.2 Problémy mentální filtrace	9
1.4 Strategie a styly manažerské komunikace	10
1.4.1 Hlavní důvody pro manažerskou komunikaci	10
1.4.2 Strategické prvky – před zahájením manažerské komunikace	11
1.4.3 Strategický model přijaté komunikační strategie	12
1.4.4 Typy manažerské komunikační strategie	15
1.4.5 Styl komunikace	17
1.4.6 Formy komunikace	18
2 Verbální komunikace	20
2.1 Rečnické umění	20
2.1.1 Vývoj řečnictví	20
2.1.2 Moderní rétorika – základy	22
2.1.3 Manažer jako řečník	25
2.2 Typy verbální komunikace	27
2.2.1 Projev	27
2.2.2 Porady	31
2.2.3 Prezentace	34
2.2.4 Jednání a vyjednávání	35
2.2.5 Diskuse	38
2.2.6 Zpráva, oznámení, referát, přednáška, výklad	39
2.2.7 Interview (pohovor, rozhovor)	40
2.2.8 Proslov, pozdravný projev, přítok	43
2.2.9 Vystupování v masmédiích	43
2.2.10 Konferování/moderování	43
2.2.11 Telefonování	44
2.3 Komunikace v organizaci	44
2.4 Interkulturální komunikace	46
2.5 Komunikace se „svizelnými“ typy lidí	46
3 Neverbální komunikace	48
3.1 Celková charakteristika nonverbálních projevů	49
3.2 Neverbální signály	49
3.3 Mimika	51
3.4 Kinezika, gesta	53
3.5 Místo a jeho role v komunikaci	55
3.6 Hlas	56
3.7 Vzdálenost – udržování odstupu (proxemika)	56
3.8 Tréma	57
3.9 Shrnutí pro manažery	58
4 Písemná manažerská komunikace	61
4.1 Účel písemné komunikace	61
4.2 Model písemné komunikace	62
4.3 Plánování, organizování, psaní, kontrola	62
4.4 Jak překonat obavy z písemné komunikace	64
4.5 Formy písemné komunikace	65
Příloha: Ukázky řečí klasikých	69
Literatura	72