

OBSAH

ÚVOD	5
KAPITOLA 1 VYMEZENÍ KLÍČOVÝCH POJMŮ	6
1.1 Vymezení procesu komunikace	7
1.1.1 Základní charakteristiky komunikace	8
1.1.2 Modely procesu komunikace	9
1.2 Sociální percepce	20
1.2.1 Chyby sociální percepce	23
KAPITOLA 2 OSOBNOST ČLOVĚKA	31
2.1 Vymezení osobnosti člověka	31
2.2 Struktura osobnosti člověka	34
2.2.1 Profilující charakteristiky osobnosti	35
2.2.2 Interpersonální vlastnosti osobnosti	41
2.2.3 Výkonové charakteristiky	43
2.2.4 Motivační dynamika osobnosti	45
2.2.4.1 Hodnoty	46
2.2.4.2 Zájmy	47
2.2.4.3 Postoje	47
2.2.4.4 Potřeby	48
2.3 Sebepoznávání	53
KAPITOLA 3 ÚČINNÁ VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	58
3.1 Obecné zásady účinné komunikace	59
3.2 Účinná verbální komunikace	61
3.2.1 Dovednost naslouchání	68
3.2.2 Bariéry efektivní verbální komunikace	76

KAPITOLA 4 ÚČINNÁ NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	83
4.1 Formy neverbální komunikace	85
KAPITOLA 5 ROZHOVOR A PREZENTACE	101
5.1 Specifika rozhovoru	101
5.1.1 Druhy rozhovorů	102
5.1.2 Druhy otázek	109
5.2 Specifika prezentace	111
5.2.1 Zásady úspěšné prezentace	113
5.2.1.1 Přípravná fáze: analytická část	113
5.2.2.2 Přípravná fáze: syntetická část	118
5.2.2.3 Realizační fáze	123
KAPITOLA 6 KOMUNIKACE V MULTIKULTURNÍM	
PROSTŘEDÍ	127
6.1 Specifika komunikace v multikulturním prostředí ..	127
6.2 Faktory ovlivňující komunikaci v multikulturním	
prostředí	129
6.3 Základní pravidla pro překonávání kulturních	
rozdílů	131
6.4 Specifika národních kultur	134
6.5 Specifika ve vybraných národních kulturách	138
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	148