

Obsah

Úvod	5
1 KOMUNIKACE	7
1.1 Komunikační proces	7
1.2 Pseudokomunikace a její důsledky	11
1.3 Charakteristika a druhy komunikace	12
Otázky 1	13
Úkoly k zamyšlení 1	13
Shrnutí pojmů 1	13
KLÍČ K ŘEŠENÍ	13
2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	15
2.1 Obsah a pojem neverbální komunikace	15
2.2 Obory neverbální komunikace	16
2.3 Nejčastější chyby neverbální komunikace	29
Otázky 2	33
Úkoly k zamyšlení 2	33
Shrnutí pojmů 2	33
KLÍČ K ŘEŠENÍ	33
3 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE A TELEFONOVÁNÍ	35
3.1 Verbální komunikace	35
3.2 Efektivní telefonování	37
Otázky 3	44
Úkoly k zamyšlení 3	45
Shrnutí pojmů 3	45
KLÍČ K ŘEŠENÍ	45
4 ASERTIVITA A ASERTIVNÍ TECHNIKY	47
4.1 Asertivita	47
4.2 Typy lidského chování	48
4.3 Asertivní techniky	52
Otázky 4	55
Úkoly k zamyšlení 4	55
Shrnutí pojmů 4	56
KLÍČ K ŘEŠENÍ	56

5	PREZENTACE	58
5.1	Prezentace a sebeprezentace	58
5.2	Příprava, podmínky a struktura úspěšné prezentace	59
	Otázky 5	65
	Úkoly k zamyšlení 5	66
	Shrnutí pojmů 5	66
	KLÍČ K ŘEŠENÍ	66
	POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA	67