

## **OBSAH**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PŘEDMLUVA.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>JAK POUŽÍVAT TENTO STUDIJNÍ TEXT .....</b>                          | <b>6</b>  |
| <b>KAPITOLA 1: VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKOVÁNÍ.....</b>             | <b>7</b>  |
| 1.1 DEFINICE POJMU KOMUNIKACE .....                                    | 7         |
| 1.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE .....  | 10        |
| 1.3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE .....  | 15        |
| <b>KAPITOLA 2: SOCIÁLNÍ VNÍMÁNÍ, JÁ V KOMUNIKACI.....</b>              | <b>19</b> |
| 2.1 VNÍMÁNÍ, SOCIÁLNÍ VNÍMÁNÍ.....                                     | 20        |
| 2.2 SEBEPOJETÍ A SEBEREFLEXE .....                                     | 33        |
| 2.3 POTŘEBY A JEJICH VYJADŘOVÁNÍ V KOMUNIKACI .....                    | 37        |
| 2.4 KONTEXT A JEHO VÝZNAM V KOMUNIKACI .....                           | 39        |
| <b>KAPITOLA 3: INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY .....</b>                        | <b>45</b> |
| 3.1 ROZDÍLY V CHOVÁNÍ LIDÍ.....  | 46        |
| 3.2 PREFERENČNÍ POSTOJE MANAŽERŮ.....                                  | 48        |
| 3.3 PŘISUZOVÁNÍ PŘÍČIN CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A JEJICH VLIV NA MOTIVACI .. | 51        |
| 3.4 TYPIZOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ .....  | 53        |
| 3.5 POJETÍ ÚSPĚŠNÉHO PRACOVNÍKA .....                                  | 54        |
| <b>KAPITOLA 4: DIALOG.....</b>   | <b>57</b> |
| 4.1 DIALOG, JEHO TYPY .....  | 58        |
| 4.2 VZTAHOVÉ ASPEKTY DIALOGU.....                                      | 61        |
| 4.3 POROZUMĚNÍ A DŮVĚRA V DIALOGU .....                                | 63        |
| 4.4 VYTVÁŘENÍ POZITIVNÍCH VZTAHŮ .....                                 | 65        |
| 4.5 ASERTIVITA .....   | 66        |
| 4.5.1 Asertivita – vymezení pojmu                                      | 67        |
| 4.5.2 Asertivní práva  | 68        |
| 4.5.3 Asertivní techniky   | 71        |
| <b>KAPITOLA 5: PROBLÉMOVÁ KOMUNIKACE.....</b>                          | <b>75</b> |

|  |            |
|--|------------|
| 5.1 BARIÉRY V KOMUNIKACI.....                                | 76         |
| 5.1.1 Komunikační bariéry – vymezení pojmu                   | 76         |
| 5.1.2 Vznik komunikačních bariér                             | 79         |
| 5.1.3 Komunikační bariéry – význam zpětné vazby              | 80         |
| 5.2 MANIPULACE .....   | 81         |
| 5.2.1 Manipulace – vymezení pojmu                            | 81         |
| 5.2.2 Manipulativní techniky a obrana proti jejich používání | 83         |
| 5.3 KRITIKA .....  | 91         |
| 5.4 KONFLIKT .....   | 97         |
| 5.4.1 Vymezení konfliktu, legitimita konfliktu               | 97         |
| 5.4.2 Druhy konfliktů  | 100        |
| 5.4.3 Zvládání a řešení konfliktů                            | 100        |
| 5.4.4 Komunikace s problémovými typy lidí                    | 109        |
| <b>KAPITOLA 6: PŘESVĚDČOVÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ .....</b>         | <b>116</b> |
| 6.1 PŘESVĚDČOVÁNÍ .....                                      | 116        |
| 6.2 VYJEDNÁVÁNÍ .....  | 118        |
| 6.3 NÁTLOKOVÉ TAKTIKY.....                                   | 120        |
| 6.4 VYJEDNÁVACÍ STRATEGIE .....                              | 124        |
| 6.5 POZIČNÍ VYJEDNÁVÁNÍ.....                                 | 125        |
| 6.6 TYPY VYJEDNÁVAČŮ .....                                   | 127        |
| <b>VZOROVÝ TEST .....</b>                                    | <b>130</b> |
| <b>ZÁVĚR.....</b>  | <b>135</b> |
| <b>SLOVNÍČEK POJMŮ .....</b>                                 | <b>136</b> |
| <b>POUŽITÁ LITERATURA .....</b>                              | <b>147</b> |
| <b>REJSTRÍK.....</b>   | <b>152</b> |