

Obsah

Úvod	7
1. Podstata komunikácie	10
1.1. Teoretické východiská komunikácie a definícia komunikácie	10
1.2. Význam a využitie komunikácie	11
1.3. Cesty komunikácie	12
1.3.1. Písomná komunikácia	12
1.3.2. Telefonická komunikácia	13
1.3.3. Osobná komunikácia	13
1.3.4. Elektronická komunikácia	14
1.3.5. Audiovizuálna komunikácia	15
1.3.6. Sprostredkovaná komunikácia	16
2. Základný model komunikácie	20
3. Sebapoznávanie a poznávanie iných ľudí	26
3.1. Sebapoznávanie	26
3.2. Poznávanie iných	30
3.2.1. Chyby pri poznávaní iných ľudí	31
3.2.2. Model Johari okna	32
3.3. Vnímanie v komunikácii	36
3.3.1. Procesy ovplyvňujúce vnímanie	38
4. Zásady efektívneho fungovania vysielateľa	42
5. Zásady efektívneho fungovania prijímateľa	48
5.1. Aktívne počúvanie	48
5.1.1. Formy aktívneho počúvania	51
5.2. Nepočúvanie	53
5.3. Poruchy počúvania	54

6. Spätná väzba	58
6.1. Zásady poskytovania spätnej väzby	58
6.2. Zásady prijímania spätnej väzby	60
7. Prekážky v komunikácii	64
8. Poruchy komunikácie	68
8.1. Čo by sme nemali robiť, aby naša komunikácia bola efektívna	73
9. Verbálna komunikácia	76
9.1. Kódovanie a dekodovanie správ	76
9.2. Štrukturálna analýza	80
9.3. Transakčná analýza	83
9.4. Dimenzie prístupu k sebe a k iným ľuďom	86
10. Neverbálna komunikácia	90
10.1. Mimika	91
10.2. Gestikulácia – gestika	94
10.3. Haptika	95
10.4. Proxemika	96
10.5. Teritorialita	98
10.6. Posturológia	99
10.7. Kinetika	100
10.8. Paralingvistika	100
10.9. Produkcia	102
11. Zásady optimálnej komunikácie	106
11.1. Cvičenie – výpovede o komunikácii	107
12. Rozhovor	110
12.1. Typy rozhovorov	110
13. Otázky v komunikácii	114
Záver	116
Použitá literatúra	117