

OBSAH

1 ZÁKLADNÍ POJMY	9
1.1 Komunikace	9
1.2 Oblasti komunikace	11
1.3 Modely komunikace	11
1.4 Šумы	12
1.5 Funkce komunikace	13
1.6 Motivace ke komunikaci	13
1.7 Bariéry v komunikaci	14
1.7.1 Horizontální bariéry	14
1.7.2 Vertikální bariéry	14
1.7.3 Jazykové bariéry	15
1.7.4 Kulturní bariéry	15
1.7.5 Bariérové postoje	15
2 MODALITY KOMUNIKAČNÍHO KONTEXTU	17
2.1 Komunikační kontext	17
2.1.1 Vnitřní kontext	17
2.1.2 Vnější kontext	18
2.2 Kontextové modality	18
2.2.1 Fyzické proměnné	18
2.2.2 Psychologické proměnné	19
2.2.3 Kulturní proměnné	19
2.3 Druhy komunikace	19
2.4 Komunikační manévry a taktiky	20
2.4.1 Komunikační manévrování	20
2.4.2 Diskvalifikování	20
2.4.3 Mystifikace	21
2.4.4 Paradoxní komunikace a dvojná vazba	21
2.4.5 Sugerování	21
3 ZPŮSOBY A ROVINY KOMUNIKACE	23
3.1 Způsoby komunikace	23
3.1.1 Verbální (digitální) a neverbální (analogové) způsoby	23
3.1.2 Symetrická a komplementární interakce	25
3.1.3 Komunikace o obsazích a komunikace o vztazích	25
3.1.4 Oficiální a neoficiální způsoby	26
3.1.5 Synchronní a asynchronní způsoby	26
3.2 Roviny komunikace	27
4 PROSTŘEDKY KOMUNIKACE A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE I.	29
4.1 Prostředky komunikace	30
4.2 Neverbální komunikace	30
4.2.1 Mimika	32
4.2.2 Haptika	36
4.2.3 Kinezika – gesta	37
4.2.4 Posturologie	38
4.2.5 Proxemika	39
4.2.6 Teritorialita	41

5 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE II.	43
5.1 Paralingvistika	43
5.2 Mlčení	44
5.3 Komunikace předměty	45
5.3.1 Barva	45
5.3.2 Oblečení	45
5.3.3 Šperky	45
5.3.4 Účes	45
5.3.5 Vůně	45
5.3.6 Bydlení	46
5.3.7 Dary	46
5.4 Možnosti využití neverbální komunikace	47
5.4.1 Jak udržovat pozornost partnera nebo posluchačů	47
5.4.2 Neverbální projevy při lhaní	47
5.4.3 Získávání a udržování převahy	47
5.4.4 Získávání a udržování důvěry	47
6 SLOVNÍ KOMUNIKACE, VEDEŇÍ ROZHOVORU	49
6.1 Sebepojetí	49
6.1.1 Pohled druhých lidí	50
6.1.2 Srovnávání s druhými	51
6.1.3 Vliv kultury	51
6.1.4 Interpretace a hodnocení vlastní osoby	52
6.1.5 Sebeuvědomění	52
6.2 Vnímání při komunikaci	54
6.2.1 Implicitní teorie osobnosti	54
6.2.2 Naše očekávání a naplňující se předpovědi	55
6.2.3 Pořadí dojmů	56
6.2.4 Stereotypy	56
6.2.5 Atribuce	57
6.3 Naslouchání	58
6.3.1 Techniky aktivního naslouchání	60
6.4 Verbální sdělení	60
6.4.1 Denotační a konotační řeč	61
6.4.2 Egocentrická a sociocentrická řeč	61
6.4.3 Míra abstrakce	61
6.4.4 Míra přímocharosti	62
6.4.5 Gramatická a kulturní pravidla řeči	62
6.5 Vedení rozhovoru	63
7 VEŘEJNÝ PROJEV, VEDEŇÍ PORADY	67
7.1 Veřejný projev	67
7.2 Kroky pro přípravu projevu	68
7.3 Přednes projevu	69
7.3.1 Jak zmírnit strach z vystoupení	70
7.3.2 Jak správně hodnotit projev	71
7.4 Vedení porady	71
7.4.1 Předsudky brzdící manažera	73
7.4.2 Umíme pochválit a kritizovat?	73

8 KONFLIKT	76
8.1 Druhy konfliktů	76
8.2 Průběh konfliktu	77
8.3 Řešení konfliktů	78
8.3.1 Konfrontace	78
8.3.2 Vyhýbání	78
8.3.3 Ústup	78
8.3.4 Kompromis	78
8.3.5 Spolupráce	79
9 VYJEDNÁVÁNÍ, MEDIACE	81
9.1 Příprava na vyjednávání	81
9.2 Způsoby ukončení vyjednávání	83
9.3 Typy vyjednávání	83
9.3.1 Virtuální vyjednávání	83
9.3.2 Kompetitivní vyjednávání	84
9.3.3 Kooperativní vyjednávání	84
9.3.4 Principiální vyjednávání	84
9.4 Mediace	86
9.4.1 Úkoly mediátora	86
9.4.2 Některé z možných chyb mediátora	86
9.4.3 Fáze procesu mediace	86
10 KOMUNIKAČNÍ TEORIE	88
10.1 Komunikační teorie	88
10.1.1 Informační teorie	88
10.1.2 Ziskové teorie	89
10.1.3 Vyrovnávací teorie	89
10.1.4 Teorie hodnocení	89
10.2 Teorie her (Deutsch, Watzlawick, milánská škola)	89
10.3 Komunikační typy – Virginie Satirová	90
10.4 Transakční analýza (TA) – Eric Berne	95
10.4.1 Struktura osobnosti – egostavy	96
10.4.2 Transakce a jejich varianty	96
10.5 Systémový a systemický přístup	97
10.6 Neurolingvistické programování	98
10.7 Asertivita	99
11 ZÁVĚR	102
11.1 Zdravá komunikace	102
11.1.1 Charakteristiky zdravé komunikace	103
11.1.2 Jak rozlišit pravdu a lež?	104
11.1.3 Projevy přátelství (nepřátelství) a zájmu (nezájmu)	104
11.1.4 Projevy nervozity	104
11.1.5 Umění sdělovat	105
11.1.6 Získání převahy: zvážit, jestli je to nutné	105
11.1.7 Jak vzbudit důvěru?	105
11.1.8 Ovlivňování posluchačů	105
11.2 Týmová spolupráce	107
11.2.1 Předpoklady efektivní skupinové práce	107
11.2.2 Projevy týmového ducha	107

11.3 Komunikační chyby a zlovyky	108
11.3.1 Interní bariéry	108
11.3.2 Externí bariéry	108
11.4 Komunikace s příslušníky menšin	108
11.5 Poruchy v interpersonální komunikaci	108
11.6 Komunikace v prostředí internetu	109