

OBSAH

Předmluva	7
1. Úvod	9
1.1. Historické a perspektivní v komunikaci	11
1.2. Definice pojmu komunikace	12
1.3. Charakteristika komunikace	14
1.3.1. <i>Funkce komunikace</i>	14
1.3.2. <i>Komunikace je proces</i>	15
1.3.3. <i>Komunikace je dvousměrná aktivita</i>	21
1.3.4. <i>Intencionalita komunikace</i>	21
1.3.5. <i>Komunikace je symbolická, ale v představách lidí je názorná</i>	22
1.3.6. <i>Komunikace je srozumitelná</i>	23
1.3.7. <i>Komunikace je nepřetržitá</i>	23
1.4. Druhy komunikace	23
2. Komunikační modely a teorie	33
2.1. Aristotelův model	33
2.2. Berlyho model	33
2.3. Shannonův model	34
2.4. Westleyho a McLeanův model	34
2.5. Fleurův model	35
2.6. Model E.W.Vorové	35
2.7. T. Learyho model interpersonálních vztahů	36
2.8. Model K. Horneyové	36
2.9. Model interpersonálních vztahů podle D. Kreche	36
2.10. Model interpersonálních vztahů podle D. Harrise	37
2.11. Teorie her	37
2.12. Transakční analýza	38
2.13. Pragmatická systémová komunikační teorie P. Watzlawicka	42
2.14. Rogersova teorie komunikace	42
2.15. Teorie NLP (neurolingvistické programování)	44
2.16. Teorie modifikovaného chování	45
2.17. Teorie TCI	45
3. Osobnost člověka a jeho JÁ v komunikaci	47
4. Sociální vnímání	53
4.1. Selektivnost vjemů	57
4.2. Postoje a přesvědčení	59
4.3. Přitažlivost a odpudivost	62
4.4. Řízení dojmu	64
4.5. Důvěryhodnost	65
4.6. Stereotypy	65
4.7. Chyby a nedostatky ve vnímání	67
4.7.1. <i>Haló efekt</i>	67
4.7.2. <i>Projekce</i>	67
4.7.3. <i>Sebeuspokojující proroctví</i>	68

4.7.4.	<i>Transkulturální nevnímavost</i>	68
4.7.5.	<i>Efekt svatozáře</i>	68
4.7.6.	<i>Efekt mírnosti, centrismus</i>	69
4.7.7.	<i>Chyba kontrastu</i>	69
4.7.8.	<i>Desirabilita</i>	69
4.7.9.	<i>Kategorizace</i>	69
4.7.10.	<i>Favoritismus</i>	69
4.7.11.	<i>Efekt sympatie, respektive antipatie</i>	69
4.7.12.	<i>Sériový efekt</i>	69
4.7.13.	<i>Předčasná generalizace a dialela</i>	69
5.	Vztahy	71
5.1.	Evalvace a devalvace	76
5.2.	Analýza a hodnocení vztahů	77
5.3.	Vytváření a zlepšování vztahů, zrcadlení	78
5.3.1.	<i>Metody vytváření vztahů</i>	79
5.4.	Asertivita, agresivita, pasivita, manipulace, pesimismus	81
5.4.1.	<i>Asertivita</i>	81
5.4.2.	<i>Agresivita</i>	84
5.4.3.	<i>Pasivita</i>	84
5.4.4.	<i>Manipulační chování</i>	85
5.4.5.	<i>Pesimismus</i>	85
5.4.6.	<i>Užívání a zneužívání moci</i>	86
6.	Naslouchání	89
6.1.	Aktivní poslouchání	92
6.2.	Způsoby poslouchání	93
6.2.1.	<i>Reflektivní a empatické naslouchání</i>	93
6.2.2.	<i>Poslouchání pro pobavení</i>	96
6.2.3.	<i>Poslouchání pro informace</i>	96
6.2.4.	<i>Kritické poslouchání</i>	97
6.3.	Porozumění a interpretační chyby	98
7.	Verbální a neverbální komunikování	101
7.1.	Verbální komunikace	102
7.1.1.	<i>Jazykové prostředí</i>	104
7.1.2.	<i>Jazykový styl</i>	106
7.2.	Paralingvistické aspekty řeči	107
7.2.1.	<i>Hlasitost verbálního projevu</i>	107
7.2.2.	<i>Výška tónu řeči</i>	107
7.2.3.	<i>Rychlost verbálního projevu</i>	107
7.2.4.	<i>Objem řeči</i>	108
7.2.5.	<i>Plynulost řeči, pomlky, frázování</i>	108
7.2.6.	<i>Barva hlasu a emoční náboj</i>	109
7.2.7.	<i>Kvalita řeči</i>	109
7.2.8.	<i>Slovní vata</i>	109
7.2.9.	<i>Chyby v řeči</i>	109
7.3.	Neverbální komunikace	109
7.3.1.	<i>Mimika</i>	112
7.3.2.	<i>Gestika</i>	113

7.3.3.	<i>Posturika</i>	113
7.3.4.	<i>Kinezika</i>	114
7.3.5.	<i>Pohledy, kontakt očima</i>	114
7.3.6.	<i>Proxemika</i>	115
7.3.7.	<i>Teritorium</i>	115
7.3.8.	<i>Haptika</i>	116
7.3.9.	<i>Chronemika</i>	116
7.3.10.	<i>Neurovegetativní reakce</i>	117
7.3.11.	<i>Rekvizitové prostředky a celkový image</i>	117
7.3.12.	<i>Prostředí</i>	117
7.3.13.	<i>Sdělování činy</i>	117
7.4.	Bariéry komunikace	118
7.4.1.	<i>Interní bariéry</i>	118
7.4.2.	<i>Externí bariéry</i>	118
8.	Interview, vyjednávání	121
8.1.	<i>Příprava na interview</i>	122
8.2.	<i>Vlastní průběh interview</i>	124
8.3.	<i>Dialog jako specifická forma rozhovoru</i>	126
8.4.	<i>Vyjednávání</i>	126
9.	Sebeprezentace a komunikování před publikem	127
9.1.	<i>Příprava prezentace</i>	130
9.1.1.	<i>Rozhodnutí o účelu prezentace</i>	130
9.1.2.	<i>Promyšlení tématu prezentace</i>	130
9.1.3.	<i>Posouzení psychologické stránky prezentace</i>	130
9.1.4.	<i>Nácvik prezentace</i>	131
9.2.	<i>Komunikování před publikem</i>	131
9.3.	<i>Sbírání podkladů</i>	132
9.3.1.	<i>Vlastní zkušenost a pozorování</i>	132
9.3.2.	<i>Rozhovory</i>	132
9.3.3.	<i>Knihy, časopisy, noviny</i>	132
9.3.4.	<i>Internet</i>	133
9.3.5.	<i>Jak vyhledávat podpůrné materiály</i>	133
9.4.	<i>Příprava vystoupení</i>	134
9.4.1.	<i>Organizování projevu</i>	135
9.5.	<i>Vlastní provedení projevu</i>	136
9.5.1.	<i>Přednes bez přípravy</i>	138
9.5.2.	<i>Přednes z psaného textu</i>	138
9.5.3.	<i>Přednes z paměti</i>	138
9.5.4.	<i>Improvizovaný přednes</i>	139
9.5.5.	<i>Neverbální a paralingvistické složky přednesu</i>	139
9.5.6.	<i>Audiovizuální pomůcky</i>	141
9.6.	<i>Informační projev</i>	142
9.7.	<i>Přesvědčovací projev</i>	144
9.7.1.	<i>Paralingvistický způsob ovlivňování</i>	146
9.7.2.	<i>Věrohodnost a důvěryhodnost</i>	146
9.7.3.	<i>Racionální přesvědčování</i>	147
9.7.4.	<i>Emocionální přesvědčování</i>	148

10.	Skupinová komunikace a týmová práce	151
10.1.	Vývoj skupiny	151
10.1.1.	<i>Formování skupiny</i>	151
10.1.2.	<i>Krystalizace skupiny</i>	152
10.1.3.	<i>Normování skupiny</i>	152
10.1.4.	<i>Aktivní práce skupiny</i>	152
10.1.5.	<i>Faktory ovlivňující skupinový vývoj</i>	153
10.2.	Struktura skupiny	154
10.2.1.	<i>Úloha rolí ve skupinové komunikaci</i>	155
10.2.2.	<i>Skupinová koheze a skupinové myšlení</i>	157
10.3.	Spory ve skupinách a spory mezi skupinami	160
10.4.	Pracovní týmy	162
10.4.1.	<i>Druhy týmů</i>	163
10.4.2.	<i>Týmové role</i>	164
10.4.3.	<i>Jak vytvářet efektivní tým</i>	168
11.	Problémová komunikace	171
11.1.	Kritika	172
11.2.	Konflikty	173
11.3.	Diskriminace, harasment a mobbing	175
11.3.1.	<i>Sexuální harasment a mobbing</i>	177
11.3.2.	<i>Rasismus a xenofobie</i>	177
11.4.	Nezdravá komunikace	177
11.5.	Patogenní komunikace	178
11.6.	Naučená nezdravá komunikace	178
11.7.	Komunikace v zátěžových podmínkách	180
	Použitá literatura	181
	Jmenný rejstřík	185

Jmenný rejstřík

A

Adler,A.,181
Ajzen,I.,59
Alder,H.,44,46, 181
Allport,G.W.,42
Argyle,M., 75,181
Aristoteles, 3,33,34
Arnold,J., 181
Aronson E., 63
Atkinsonová,R.L., 51

B

Backman,C.W.,56
Bakalář,E.,82
Baldwin,M.,58
Ballachey,L., 13,36, 182
Bander,R., 44
Bandura,A.,164
Bartošek,J.,31,181
Bateson, A.,42,44
Bavelas J.B., 42,184
Beavin J.,13
Belbin,M.,165,166,167,168
Bell,A.H.,141,148,181
Berly,3,33
Berne,E.,38,39,41,42,46,82,181
Black,J.,181

Booher,D.,181

Borovský,K.H.,106

Brichcín,M., 16,181

Broadfield,A., 183

Bryant.J.,181

BrunnerJ.S.,57

Buda,B.,49,181

Buber,M.,71

C

Cantrill,H.,105

Capponi V.82,87,181,183

CarnapR.,102

Carnegie,D., 46,181

Cascio,W.F.,181

Cicero,M.T.,101,129

Cohn,R.C.,45,46,181

Cooper,C.L.,181

Crutchfield,S.,13,36,182

D

Day,D.,180,181

Devito,J.A.,181

D

Dominick,J.R., 181
Dostojevský,F.M.,21,25
Drozdeck,S.R.,87,181
Dauwalder, 184
Du Brin,A.J., 181
Duncan,L.D.,108
Drucker,K.,54

E

Eco,U.,23
Eliot,T.S.,22
Ekman,P.,112,113
Elsworth,P.,112
Ellis,A., 178

F

Farley,M.A.,71
Fishbein,M.,59,60
Fleur,M.,3,35
Floyd,A.,63
Fiedler,98
Fontana,D.,51,55,181
Foret,M.,181
Friesen,W.V.,112,113

G

Gibson,J.W.,15,16,21,35,110,121,167,181
Goffmann,64
Gretz,K.F.,87,181
Gray,12
Grinder,J.,44
Gruber,D.,77
Guirdham,M.,75,114,159,181
Guttenberg,12
Geissner,148

H

Hall,S.C.,181
Hanna,S.H.,15,16,21,35,110,121,167,181
HeiderF.,64
Harding,66
Harris,D.,3,37,38,42,46,82,182
Hayesová,N.,14,51,60,63,65,70,182
Helmreich,R.,63
Hellriegel,D.,182
Henderson,M.,75,181
Hilgard,E.L.,64,75,182

- H**
Honey, P., 77, 78, 112, 182
Horney, K., 3, 36
Hopper, R., 107
Hurst, B., 31, 128, 150, 182
Hybels, S., 72, 73, 89, 90, 92, 103, 107, 140
CH 148, 149, 168, 182
Chein, 66
Cherry, 29
- J**
Jackson, D.D., 13, 184
Janoušek J., 13, 26, 182
Jones, 42
- K**
Kelly, G.A., 55, 182
Khelerová, V., 182
Kennedy, J.F., 105
Klaus, A., 182
Kohout, J., 128, 182
Kogan, N., 64
Kopřiva, K., 87, 182
Kotek, M., 183
Krech, D., 3, 13, 36, 37, 53, 105, 151, 182
Krembs, P., 182
Křivohlavý, J., 13, 17, 51, 76, 99, 108, 112, 114
Kutner, 66 119, 126, 145, 150, 177, 182
- L**
Lambert, T.E., 182
Lanswell, 34
Leary, T., 3, 36
Lefan, 63
Leigh, A., 45, 182
Lewis, D., 119, 182
Lindzey, G., 181
Lippmann, W., 65
Locker, K.O., 182
Loehlin, J.C., 182
Ludewig, 42
Lumsdaine, E., 182
Lee, S.J., 121
- M**
McCormick, E.J., 182
McDermott, I., 182
McKeena, 183
McLaganová, 183
Manosevitz, M., 181
Marcic, D., 182
Martin, D., 182
Maslow, A., 42, 148
Mass, E., 182
Mead, R., 183
Mehrabian, A., 156
Mikuláščík, M., 8, 74, 174, 180, 183
Milgram, S., 183
Monroe, A.H., 135
Morgestern, 37
Mentzos, S., 178, 180, 183
- N**
Nagel, K., 183
Nakonečný, M., 13, 51, 54, 57, 66, 183
Neumann, 156
Newcomb, T.M., 34, 35
Novák, T., 82, 87, 181, 183
Napier, R., 169
- O**
O' Connor, J., 44, 46, 182, 183
- P**
Paolo, F., 150, 183
Paulík, K., 74, 183
Plaňava, I., 104, 183
Pokorný, J., 183
Peseschkian, N., 24, 87, 180, 183
Proshansky, 66
Proust, M., 25
- R**
Rappaport, A., 37
Reis, 48
Robertson, I.T., 181
Rogers, C.R., 3, 42, 43, 46, 47, 93, 183
Rollinson, D., 183
Russell, B., 23, 102
Rosenzweig, R., 58
- S**
Saki (Munro, H.M.), 13, 183
Sapiro, E., 103
Satirová, V., 44
Secord, P.F., 56
Seymour, J., 44, 46, 183
Shannon, C., 3, 34, 35
Shostorm, 85
Simon, 42
Slader, 79
Slaměnik, I., 13, 31, 70, 183

S

Slocum, J. W., 182
Smékal, V., 183
Smith, D. M., 148, 181
Smith, R., 86, 162, 167, 183
Sperber, W., 183
Sullivan, H. S., 56
Štikar, J., 182
Štorkán, K., 128, 183
Švancara, J., 11

T

Tagiuri, R., 64
Tayeb, M., H., 183
Thiele, E., 110, 183
Thomas, K. W., 19, 174
Triandis, H. C., 184
Tubbs, S. L., 22, 184
Tyger, F., 89

U

Ury, W., 128, 183

V

Vašina, L., 180, 184
Vávra, V., 119, 184
Vybíral, Zb., 13, 22, 31, 46, 184
Vymětal, J., 43, 184
Výrost, J., 13, 31, 70, 183
Vorová, E. W., 3, 35
Vácha, S., 84, 168
Vytlačil, M., 169, 182

W

Wahlstrom, B. J., 15, 21, 23, 24, 34, 35, 169, 184
Watzlawick, P., 3, 9, 11, 12, 13, 42, 46, 126, 146, 184
Wayne, F. S., 184
Weaver, R. M., 143
Weaver, W., 34, 35
Westley, B., 3, 34, 35
Whorf, B., 103
Willerman, B., 63
Wittgestein, L., 37, 102
Woodman, R. W., 182

Z

Zucha, R., 148, 184

**Ústřední knihovna
právníkové fakulty MU
Brno**