

Obsah

Ladění	5
1. Mezilidská komunikace	6
Předpoklady komunikačního procesu	6
Komunikační schopnost	8
2. Okolnosti, které ovlivňují průběh komunikace – komunikační kontext	10
Psychologický kontext	10
Sociální kontext.....	11
Kulturní kontext	13
Fyzický kontext	14
3. Komunikační axiomy	15
Nelze nekomunikovat.....	15
Každá komunikace má obsahový a vztahový aspekt. Vztahový aspekt určuje obsahový .	15
Druh vztahu je v souladu s fázováním komunikačních sledů mezi komunikujícími	16
Komunikace je digitální a analogová.	17
Komunikační výměny jsou buď symetrické nebo komplementární podle toho, jestli jsou založeny na rovnosti nebo rozdílnosti	18
4. Emoční inteligence a empatie	19
Emoční inteligence	19
Empatie.....	20
5. Zdravá komunikace nebo přetvářka a lhaní?	23
Zdravá komunikace	23
Záměrné lhaní nebo jiné druhy klamání, předstírání.....	24
6. Co si sdělujeme?	26
7. Komunikační bariéry	30
Zdroje obtíží: rozdílné vlastnosti, vědomosti, zkušenosti a názory	30
Zdroje obtíží: nedostatek informací, matoucí informace, odlišné vnímání situace.....	32
Zdroje obtíží: postoje	34
Zdroje obtíží: nerovné postavení, závislost.....	37
Zdroje obtíží: jazykové nebo kulturní bariéry	38
Zdroje obtíží: chyby ve vnímání.	39
Zdroje obtíží: zdravotní stav	41
8. Verbální komunikace – rozhovor a dialog	42
Rozhovor	42
Dialog	46
Naslouchání	47
Otázky	51
Mlčení.....	52
Srozumitelnost.....	53
Transakční analýza	54
9. Neverbální komunikace	56
Přiblížení, oddálení, prostorové uspořádání	57
Fyzické postoje, držení těla a polohové konfigurace	60
Pohyb.....	61
Gesta.....	61
Mimika	62
Pohledy očí.....	63
Doteky	63
Formální charakteristiky řeči	65

Sdělování úpravou zevnějšku.....	66
10. Interkulturní komunikace	68
11. Konflikt a problémoví lidé.....	71
Konflikt	71
Problémoví lidé	72
12. Asertivita	77
Podstata asertivity a její typy	78
Práva a povinnosti	81
Asertivní techniky	82
13. Projev, prezentace	94
14. Masová komunikace.....	103
Ve finále nic nekončí	105
Literatura:.....	106