

Obsah

PŘEDMLUVA	7
JAK POUŽÍVAT TENTO STUDIJNÍ TEXT	8
KAPITOLA 1: VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKOVÁNÍ	13
1.1 DEFINICE POJMU KOMUNIKACE	14
1.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	15
1.3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	18
KAPITOLA 2: SOCIÁLNÍ VNÍMÁNÍ, JÁ V KOMUNIKACI	25
2.1 VNÍMÁNÍ, SOCIÁLNÍ VNÍMÁNÍ	26
2.2 SEBEPOJETÍ A SEBEREFLEXE	34
2.3 POTŘEBY A JEJICH VYJADŘOVÁNÍ V KOMUNIKACI	36
2.4 KONTEXT A JEHO VÝZNAM V KOMUNIKACI	38
KAPITOLA 3: INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY	45
3.1 ROZDÍLY V CHOVÁNÍ LIDÍ	46
3.2 PREFERENČNÍ POSTOJE MANAŽERŮ	47
3.3 PŘISUZOVÁNÍ PŘÍČIN CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A JEJICH VLIV NA MOTIVACI	49
3.4 TYPIZOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ	50
3.5 POJETÍ ÚSPĚŠNÉHO PRACOVNÍKA	50
KAPITOLA 4: DIALOG	57
4.1 DIALOG, JEHO TYPY	58
4.2 VZTAHOVÉ ASPEKTY DIALOGU	60
4.3 POROZUMĚNÍ A DŮVĚRA V DIALOGU	61
4.4 VYTVÁŘENÍ POZITIVNÍCH VZTAHŮ	62
4.5 ASERTIVITA	63
4.5.1 Asertivita – vymezení pojmu	63
4.5.2 Asertivní práva	64
4.5.3 Asertivní techniky	66
KAPITOLA 5: PROBLÉMOVÁ KOMUNIKACE	73
5.1 BARIÉRY V KOMUNIKACI	74
5.1.1 Komunikační bariéry – vymezení pojmu	74
5.1.2 Vznik komunikačních bariér	75
5.1.3 Komunikační bariéry – význam zpětné vazby	76
5.2 MANIPULACE	77

5.2.1	Manipulace – vymezení pojmu	77
5.2.2	Manipulativní techniky a obrana proti jejich používání	77
5.3	KRITIKA	82
5.4	KONFLIKT	85
5.4.1	Vymezení konfliktu, legitimita konfliktu	85
5.4.2	Druhy konfliktů	86
5.4.3	Zvládání a řešení konfliktů	87
5.4.4	Komunikace s problémovými typy lidí	91
KAPITOLA 6: PŘESVĚDČOVÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ		99
6.1	PŘESVĚDČOVÁNÍ	100
6.2	VYJEDNÁVÁNÍ	101
6.3	NÁTLOKOVÉ TAKTIKY	102
6.4	VYJEDNÁVACÍ STRATEGIE	104
6.5	POZIČNÍ VYJEDNÁVÁNÍ	105
6.6	TYPY VYJEDNÁVAČŮ	106
PŘÍLOHY		109
	VZOROVÝ TEST	111
	ZÁVĚR	114
	SLOVNÍČEK POJMŮ	115
	POUŽITÁ LITERATURA	122