

# Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Ladění</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>1. Mezilidská komunikace</b> .....  | <b>6</b>  |
| Předpoklady komunikačního procesu .....  | 6         |
| Komunikační schopnost .....  | 8         |
| <b>2. Okolnosti, které ovlivňují průběh komunikace – komunikační kontext</b> .....   | <b>10</b> |
| Psychologický kontext .....  | 10        |
| Sociální kontext.....  | 11        |
| Kulturní kontext .....   | 13        |
| Fyzický kontext .....  | 14        |
| <b>3. Komunikační axiómy</b> .....   | <b>15</b> |
| 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        |
| <b>4. Emoční inteligence a empatie</b> .....   | <b>19</b> |
| Emoční inteligence .....   | 19        |
| Empatie.....   | 20        |
| <b>5. Zdravá komunikace nebo přetvářka a lhaní?</b> .....  | <b>23</b> |
| Zdravá komunikace .....  | 23        |
| Záměrné lhaní nebo jiné druhy klamání, předstírání.....  | 24        |
| <b>6. Co si sdělujeme?</b> .....   | <b>26</b> |
| <b>7. Komunikační bariéry</b> .....  | <b>30</b> |
| 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        |
| <b>8. Verbální komunikace – rozhovor a dialog</b> .....  | <b>42</b> |
| Rozhovor .....   | 42        |
| Dialog .....   | 46        |
| Naslouchání .....  | 47        |
| Otázky .....   | 51        |
| Mlčení.....  | 52        |
| Srozumitelnost.....  | 53        |
| Transakční analýza .....   | 54        |
| <b>9. Neverbální komunikace</b> .....  | <b>56</b> |
| 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         |
| <b>10. Interkulturní komunikace .....</b>  | <b>68</b>  |
| <b>11. Konflikt a problémoví lidé.....</b> | <b>71</b>  |
| Konflikt .....                             | 71         |
| Problémoví lidé .....                      | 72         |
| <b>12. Asertivita .....</b>                | <b>77</b>  |
| Podstata asertivity a její typy .....      | 78         |
| Práva a povinnosti .....                   | 81         |
| Asertivní techniky .....                   | 82         |
| <b>13. Projev, prezentace .....</b>        | <b>94</b>  |
| <b>14. Masová komunikace.....</b>          | <b>103</b> |
| <b>Ve finále nic nekončí .....</b>         | <b>105</b> |
| <b>Literatura:.....</b>                    | <b>106</b> |