

Obsah	3
Předmluva	5
1. KOMUNIKACE A JEDNÁNÍ ČLOVĚKA VE SPOLEČNOSTI.....	7
1.1. Sociální prostředí a mluva .....	7
1.2. Kultura a komunikace .....	8
1.3. Sociální role .....	9
1.4. Motivy komunikace .....	10
2. RÉTORIKA .....	12
2.1. Vznik a vývoj .....	12
2.2. Rétorika dnes .....	13
3. VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE – přehled .....	16
3.1. Proces komunikace .....	16
3.2. Neverbální komunikace .....	18
3.3. Neverbální komunikace – cvičení a úkoly .....	25
3.4. Cvičení celková a další .....	30
4. VERBÁLNÍ STRÁNKA KOMUNIKACE - vybraná témata .....	32
4.1. CO mluvíme? .....	32
4.2. Bouba a Kiki .....	32
4.3. Přirozená mluva versus termíny? .....	35
4.4. Argumentační a logické chyby .....	35
4.5. Slovní a významové chyby .....	39
5. TYPOLOGIE OSOBNOSTI A KOMUNIKACE .....	43
5.1. Proč typologie? .....	43
5.2. Fyziologicky laděné typologie .....	44
5.3. Extraverti a introverti .....	46
5.4. Osobnostní faktory .....	47
5.5. Komunikační role – Transakční analýza (TA) .....	48
5.6. Typologie podle MBTI .....	51
6. INTELIGENCE A KOMUNIKACE .....	53
6.1. Jsme inteligentní! .....	53
6.2. Druhy inteligence a komunikace .....	53
6.3. Levá a pravá hemisféra .....	55
6.4. Emoční inteligence v jednání a komunikaci .....	58
7. AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ A DOTAZOVÁNÍ .....	61
7.1. Zpětná vazba v komunikaci .....	61
7.2. Dotazování .....	63
7.3. Jak kritizovat? .....	63
8. ASERTIVITA A TYPY SOCIÁLNÍHO JEDNÁNÍ .....	65
8.1. Jaké jsou základní typy sociálního jednání? .....	65
8.2. Jak jednat a komunikovat asertivně? .....	67
8.3. Asertivní techniky a práva .....	68
8.4. Příklady asertivního chování v důležitých situacích .....	70
8.5. Výhody asertivity a její meze .....	71
9. MANIPULACE A PROBLÉMOVÉ SITUACE .....	74
9.1. Co je manipulace? .....	74
9.2. Problémové situace v komunikaci .....	77

9.3.	Využívání / zneužívání moci v jednání a komunikaci .....	79
10.	KONFLIKTNÍ SITUACE A VYJEDNÁVÁNÍ .....	82
10.1.	Patří konflikty k životu? .....	82
10.2.	Vnitřní konflikty .....	83
10.3.	Vnější konflikty .....	84
10.4.	Jak konflikty řešit? .....	86
10.5.	Skryté a zástupné konflikty .....	91
10.6.	Vyjednávání .....	94
11.	JAK ÚSPĚŠNĚ PREZENTOVAT .....	98
11.1.	Vzpomeňte si.... .....	98
11.2.	S čím začít při přípravě vystoupení? .....	99
11.3.	Jak zaujmout a udržet pozornost posluchačů? .....	100
11.4.	Jak na neverbální komunikaci při projevu? .....	101
11.5.	Na co ještě nezapomenout? .....	102
12.	JAK ZPRACOVAT PREZENTACI V MS PowerPointu? .....	103
12.1.	Jak strukturovat prezentaci? .....	103
12.2.	Jak vytvářet jednotlivé snímky? .....	104
12.3.	Jak zpracovat poster? .....	106
13.	JAK BÝT EFEKTIVNÍ V KOMUNIKACI NEJEN PŘI OBCHODNÍM JEDNÁNÍ? .....	107
13.1.	Jak navodit pocit bezpečí při komunikaci? .....	107
13.2.	Jak správně naslouchat? .....	107
13.3.	Jak správně formulovat? .....	108
13.4.	Jak se připravit na obchodní jednání .....	109
14.	ETIKETA A VHODNÉ CHOVÁNÍ .....	113
14.1.	Co a jak .....	113
14.2.	Jaké jsou hlavní okruhy etiky? .....	114
14.3.	Etika všedního dne .....	118
14.4.	Slavnostní společenské události .....	121
14.5.	Etiketa a jiné kultury .....	122
14.6.	Netiketa .....	123
15.	SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE V PODNIKU .....	127
15.1.	Pracovní organizace jako prostředí mezilidské komunikace .....	127
15.2.	Efektivní porady .....	131
15.3.	Komunikace v týmové práci .....	133
16.	PŘIJÍMACÍ POHOVOR .....	137
16.1.	Příprava na pohovor .....	137
16.2.	Otázky, otázky..... a odpovědi .....	139
16.3.	Nové formy přijímacích pohovorů .....	142
Závěrem	.....	145
Literatura	.....	146