

Obsah

Předmluva	11
1. kapitola	
Vymezení základních pojmů	13
Historické a perspektivní v komunikaci	17
Definice pojmu komunikace	18
Charakteristika komunikace	20
Funkce komunikace	21
Komunikace je proces	22
Komunikace je dvousměrná aktivita	29
Intencionalita komunikace	29
Komunikace je symbolická, ale v představách lidí je názorná	30
Komunikace je srozumitelná	31
Komunikace je nepřetržitá	32
Druhy komunikace	32
Vybrané komunikační teorie	39
Transakční analýza	39
Pragmatická systémová Watzlawickova komunikační teorie	44
Rogersova teorie komunikace	44
Teorie TCI – tematicky centralizovaný interakční systém	46
2. kapitola	
Osobnost člověka a jeho já v komunikaci	47
3. kapitola	
Sociální vnímání	55
Selektivnost vjemů	61
Poznávací schémata	61
Přisuzování příčin	62
Postoje a přesvědčení	63
Přitažlivost a odpudivost	66
Řízení dojmu	69
Důvěryhodnost	70
Stereotypy	70
Chyby a nedostatky ve vnímání	72
Haló-efekt a efekt posledního dojmu	73
Projekce	73
Sebeuspokojující proroctví	74
Mezikulturní nevnímavost	74

Efekt svatozáře	75
Centrismus	75
Chyba kontrastu	75
Desirabilita	75
Kategorizace	75
Favoritismus	75
Efekt sympatie, respektive antipatie	76
Sériový efekt	76
Efekt mírnosti	76
Předčasná generalizace a dialela	76
4. kapitola	
√ Interpersonální vztahy	77
Evalvace a devalvace	84
Analýza a hodnocení vztahů	85
Vytváření a zlepšování vztahů, pacing	87
Metody vytváření vztahu	87
Asertivita, agresivita, pasivita, manipulace a užití moci	89
Asertivita	90
Užívání a zneužívání síly a moci	95
5. kapitola	
√ Poslouchání a naslouchání	97
Způsoby poslouchání	101
Aktivní poslouchání	101
Reflexivní a empatické naslouchání	103
Poslouchání pro pobavení	106
Poslouchání pro informace	106
Kritické poslouchání	107
Porozumění a interpretační chyby	108
6. kapitola	
√ Verbální a neverbální komunikování	111
Verbální komunikace	113
Jazykové prostředí	115
Jazykový styl	118
Paralingvistické aspekty verbálního projevu	119
Hlasitost verbálního projevu	120
Výška tónu řeči	120
Rychlost verbálního projevu	120
Objem řeči	121
Plynulost řeči, pomlky, frázování	121
Barva hlasu a emoční náboj	121
Kvalita řeči	122
Slovní vata	122

Chyby v řeči	122
Neverbální komunikace	123
Mimika	125
Gestika	127
Posturika	127
Kinezika	128
Pohledy	128
Proxemika	129
Teritorium	130
Haptika	130
Chronemika	131
Neurovegetativní reakce	131
Rekvizitové prostředky a celkový image	132
Prostředí	132
Sdělování činy	132
Bariéry komunikace	133
Interní bariéry	133
Externí bariéry	134
7. kapitola	
✓ Rozhovor a vyjednávání	135
Příprava na interview	137
Vlastní průběh interview	140
Dialog jako specifická forma rozhovoru	142
Vyjednávání	143
8. kapitola	
Sebereprezentace a komunikování před publikem	147
Příprava prezentace	150
Rozhodnutí o účelu prezentace	150
Promyšlení tématu prezentace	150
Sbírání podkladů	151
Vlastní zkušenost a pozorování	151
Rozhovory	152
Knihy, časopisy a noviny	152
Internet	152
Jak vyhledávat podpůrné materiály	153
Posouzení psychologické stránky prezentace	153
Nácvik prezentace	154
Vlastní provedení projevu	156
Organizování projevu	157
Přednes bez přípravy	159
Přednes z psaného textu	160
Přednes z paměti	160

Improvizovaný přednes	160
Neverbální a paralingvistické složky přednesu	161
Audiovizuální pomůcky	164
Informační projev	165
Přesvědčovací projev (persuase)	167
Věrohodnost a důvěryhodnost	169
Racionální přesvědčování	170
Emocionální přesvědčování	171
Paradoxní způsoby ovlivňování	172
9. kapitola	
Skupinová komunikace a týmová práce	175
Vývoj skupiny	177
Formování skupiny	177
Krystalizace skupiny	178
Vytváření skupinových norem	178
Aktivní práce skupiny	178
Faktory ovlivňující skupinový vývoj	179
Struktura skupiny	180
Úloha rolí ve skupinové komunikaci	182
Skupinová koheze a skupinové myšlení	184
Spory ve skupinách a spory mezi skupinami	187
Pracovní týmy	189
Druhy týmů	191
Týmové role	192
Jak vytvářet efektivní tým	196
10. kapitola	
Problémová komunikace	199
Kritika	202
Konflikty	202
Diskriminace, harassment a mobbing	205
Sexuální harassment	207
Rasismus a xenofobie	208
Nezdravá komunikace	208
11. kapitola	
Komunikační prostředí firmy	213
Komunikační kanály v podniku	218
Komunikace s veřejností	219
12. kapitola	
Jednání manažera	221
Řízení a styly jednání	225
Informování	227

Příkazování	228
Přesvědčování	228
Motivování	231
Kontrolování a monitorování	233
Kritizování a přijímání kritiky	233
Organizování a koordinování	236
Rozhodování	236
13. kapitola	
Diskuse a pracovní porady	239
Skupinové diskuse	241
Pracovní porady	244
Jak prezentovat návrhy ke změnám, aby byly přijaty	249
Roční valná hromada	250
14. kapitola	
Přijímací pohovory	253
Příprava manažera na přijímací pohovor	258
Vlastní pohovor	259
Aktivity manažera po pohovoru	262
Jak se ucházet o zaměstnání a jak se připravovat jako uchazeč	265
15. kapitola	
Hodnotící pohovory	269
16. kapitola	
Masmediální komunikace	279
Druhy médií	283
Noviny a časopisy	283
Rozhlas	284
Televize	284
Knihy	285
Film	285
Marketingová komunikace, reklama a public relations	286
Elektronická a telematická média	286
Jak jednat s médii	288
Novinářská etika	289
17. kapitola	
Mezikulturní komunikace	291
Co je to kultura	294
Co tvoří kulturu, jaké jsou její součásti	295
Neverbální projevy v různých kulturách	297
Verbální komunikace	298
Chování a stylizované projevy v interakci	299
Jak se chovat v jiné kultuře	301

Jednání s hosty ze zahraničí	304
Řízení lidí v nadnárodních organizacích	305
Vliv národní kultury na firmy	314
Transformace poznatků a řízení v mezinárodních podmínkách	317
Personální strategie a kultura národa	318
Informace o mezikulturních podmínkách a jak je získat	321
18. kapitola	
Obchodní vyjednávání	323
Chování obchodního zástupce.	328
Příprava na jednání	331
Vlastní obchodní jednání	331
Jak klást otázky a jak na otázky odpovídat, zvládnání námitek	333
Jak klást otázky	333
Jak odpovídat na otázky	333
Zvládnání námitek	333
Kdy mluvit o ceně	334
Maloobchodní prodej	335
19. kapitola	
Sociální výcvik	339
Použitá literatura	347
Rejstřík věcný	355