

# OBSAH

PŘEDMLUVA KE DRUHÉMU VYDÁNÍ KNIHY .....	11
PŘEDMLUVA K PRVNÍMU VYDÁNÍ KNIHY .....	13
<b>1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ .....</b>	<b>15</b>
1.1 Historické a perspektivní v komunikaci .....	18
1.2 Definice pojmu komunikace .....	19
1.3 Charakteristika komunikace .....	21
1.3.1 Funkce komunikace .....	21
1.3.2 Komunikace je proces .....	22
1.3.3 Součásti komunikačního procesu .....	24
1.3.4 Komunikace je dvousměrná aktivita .....	28
1.3.5 Intencionalita komunikace .....	29
1.3.6 Komunikace je symbolická, ale v představách lidí je názorná .....	29
1.3.7 Komunikace je srozumitelná .....	30
1.3.8 Komunikace je nepřetržitá .....	30
1.4 Druhy komunikace .....	31
1.5 Bariéry komunikace .....	36
1.5.1 Interní bariéry .....	36
1.5.2 Externí bariéry .....	37
1.6 Vybrané komunikační teorie .....	37
1.6.1 Transakční analýza .....	37
1.6.2 Pragmatická systémová Watzlawickova komunikační teorie .....	41
1.6.3 Rogersova teorie komunikace .....	41
1.6.4 Teorie neurolingvistického programování .....	42
1.6.5 Teorie TCI – tematicky centralizovaný interakční systém .....	43
Doporučená literatura .....	44
<b>2 OSOBNOST ČLOVĚKA A JEHO JÁ V KOMUNIKACI .....</b>	<b>45</b>
Doporučená literatura .....	54
<b>3 SOCIÁLNÍ VNÍMÁNÍ .....</b>	<b>55</b>
3.1 Selektivnost vjemů .....	59
3.1.1 Poznávací a vztahová schémata .....	60
3.1.2 Přisuzování příčin .....	60
3.2 Postoje a přesvědčení .....	61
3.3 Přitažlivost a odpudivost .....	64
3.4 Řízení dojmu .....	66
3.5 Důvěryhodnost .....	67
3.6 Stereotypy .....	67
3.7 Chyby a nedostatky ve vnímání .....	69
3.7.1 „Haló-efekt“ a efekt posledního dojmu .....	69

3.7.2	Projekce .....	69
3.7.3	Sebeuspokojující proroctví .....	70
3.7.4	Mezikulturní nevnímavost .....	70
3.7.5	Efekt svatozáře .....	70
3.7.6	Centrismus .....	71
3.7.7	Chyba kontrastu .....	71
3.7.8	Desirabilita .....	71
3.7.9	Kategorizace .....	71
3.7.10	Favoritismus .....	71
3.7.11	Efekt sympatie, respektive antipatie .....	71
3.7.12	Sériový efekt .....	71
3.7.13	Efekt mírnosti .....	71
3.7.14	Chyba blízkosti .....	72
3.7.15	Předsudky .....	72
3.7.16	Předčasná generalizace a dialela .....	72
	Doporučená literatura .....	72
<b>4</b>	<b>INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY .....</b>	<b>73</b>
4.1	Evalvace a devalvace .....	77
4.2	Analýza a hodnocení vztahů .....	77
4.3	Vytváření a zlepšování vztahů, pacing .....	78
4.3.1	Metody vytváření vztahu .....	78
4.4	Asertivita .....	80
	Doporučená literatura .....	83
<b>5</b>	<b>POSLOUCHÁNÍ A NASLOUCHÁNÍ .....</b>	<b>85</b>
5.1	Způsoby poslouchání .....	88
5.1.1	Aktivní poslouchání .....	88
5.1.2	Kritické poslouchání .....	90
5.1.3	Reflektivní a empatické naslouchání .....	91
5.1.4	Poslouchání pro pobavení .....	94
5.1.5	Poslouchání pro informace .....	94
5.2	Porozumění a interpretační chyby .....	95
	Doporučená literatura .....	96
<b>6</b>	<b>VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKOVÁNÍ .....</b>	<b>97</b>
6.1	Verbální komunikace .....	98
6.1.1	Jazykové prostředí .....	99
6.1.2	Jazykový styl .....	101
6.2	Paralingvistické aspekty verbálního projevu .....	103
6.2.1	Hlasitost verbálního projevu .....	103
6.2.2	Výška tónu řeči .....	103
6.2.3	Rychlost verbálního projevu .....	104
6.2.4	Objem řeči .....	104
6.2.5	Plynulost řeči, pomlky, frázování .....	104
6.2.6	Barva hlasu a emoční náboj .....	105
6.2.7	Kvalita řeči .....	105
6.2.8	Slovní vata .....	105
6.2.9	Chyby v řeči .....	106
6.3	Neverbální komunikace .....	106
6.3.1	Mimika .....	108

6.3.2	Gestika .....	109
6.3.3	Posturika .....	110
6.3.4	Kinezika .....	111
6.3.5	Pohledy .....	111
6.3.6	Proxemika .....	112
6.3.7	Osobní teritorium .....	113
6.3.8	Haptika .....	113
6.3.9	Chronemika .....	114
6.3.10	Neurovegetativní reakce .....	114
6.3.11	Rekvizitové prostředky a celkový image .....	114
6.3.12	Prostředí .....	115
6.3.13	Sdělování činy .....	115
	Doporučená literatura .....	116
<b>7</b>	<b>KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDÍ FIRMY</b> .....	<b>117</b>
7.1	Komunikační kanály v podniku .....	122
7.2	Komunikace s veřejností .....	123
7.3	Komunikace manažera .....	124
7.3.1	Řízení a styly jednání .....	126
7.3.2	Informování .....	128
7.3.3	Vysvětlování .....	128
7.3.4	Příkazování .....	129
7.3.5	Přesvědčování .....	129
7.3.6	Motivování .....	129
7.3.7	Kontrolování a monitorování .....	131
7.3.8	Kritizování a přijímání kritiky .....	132
7.3.9	Organizování a koordinování .....	134
7.3.10	Rozhodování .....	134
	Doporučená literatura .....	135
<b>8</b>	<b>ROZHOVOR</b> .....	<b>137</b>
8.1	Příprava na interview .....	138
8.2	Vlastní průběh interview .....	141
8.3	Dialog jako specifická forma rozhovoru .....	143
8.4	Přijímací pohovory .....	144
8.4.1	Příprava manažera na přijímací pohovor .....	145
8.4.2	Vlastní pohovor .....	146
8.4.3	Aktivity manažera po pohovoru .....	149
8.4.4	Jak se ucházet o zaměstnání a jak se připravovat jako uchazeč .....	150
8.5	Hodnotící pohovory .....	153
	Doporučená literatura .....	158
<b>9</b>	<b>PŘESVĚDČOVÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ</b> .....	<b>159</b>
9.1	Přesvědčování .....	159
9.1.1	Věrohodnost a důvěryhodnost .....	162
9.1.2	Jak přesvědčovat .....	163
9.1.3	Racionální přesvědčování .....	164
9.1.4	Emocionální a motivační přesvědčování .....	168
9.1.5	Paradoxní způsoby ovlivňování .....	169
9.2	Vyjednávání .....	170
	Doporučená literatura .....	180

<b>10 PREZENTACE</b> .....	181
10.1 Příprava prezentace .....	182
10.1.1 Rozhodnutí o účelu a tématu prezentace .....	183
10.1.2 Sbíráání podkladů .....	184
10.1.3 Posouzení psychologické stránky prezentace .....	187
10.1.4 Návčik prezentace .....	189
10.2 Vlastní provedení projevu .....	189
10.2.1 Organizování projevu .....	190
10.2.2 Spontánní prezentace bez přípravy .....	192
10.2.3 Přednes z psaného textu .....	192
10.2.4 Přednes z paměti .....	193
10.2.5 Improvizovaný přednes .....	193
10.2.6 Neverbální a paralingvistické složky přednesu .....	193
10.2.7 Audiovizuální pomůcky .....	196
Doporučená literatura .....	197
<b>11 SKUPINOVÁ KOMUNIKACE A TÝMOVÁ PRÁČE</b> .....	199
11.1 Vývoj skupiny .....	199
11.1.1 Faktory ovlivňující skupinový vývoj .....	200
11.2 Struktura skupiny .....	201
11.2.1 Úloha rolí ve skupinové komunikaci .....	201
11.2.2 Skupinová koheze a skupinové myšlení .....	204
11.3 Spory ve skupinách a spory mezi skupinami .....	206
11.4 Pracovní týmy .....	207
11.4.1 Druhy týmů .....	209
11.4.2 Týmové role .....	210
11.4.3 Jak vytvářet efektivní tým .....	212
Doporučená literatura .....	215
<b>12 PRACOVNÍ PORADY</b> .....	217
12.1 Jak prezentovat návrhy ke změnám, aby byly přijaty .....	223
12.2 Roční valná hromada .....	224
Doporučená literatura .....	225
<b>13 PROBLÉMOVÁ KOMUNIKACE</b> .....	227
13.1.1 Agresivita .....	228
13.1.2 Pasivita .....	229
13.1.3 Manipulační chování .....	230
13.1.4 Pesimismus .....	232
13.1.5 Užívání a zneužívání síly a moci .....	232
13.2 Kritika .....	234
13.3 Konflikty .....	234
13.4 Diskriminace, harassment a mobbing .....	237
13.5 Rasismus a xenofobie .....	239
13.6 Nezdravá komunikace .....	239
Doporučená literatura .....	241
<b>14 PÍSEMNÁ FORMA KOMUNIKACE</b> .....	243
14.1 Psaní dopisů .....	246
14.1.1 Firemní dopisy .....	246
14.1.2 Osobní dopisy .....	247

14.2	Psaní obchodního návrhu .....	247
14.3	Psaní zpráv .....	248
14.3.1	Výroční zpráva .....	249
14.3.2	Negativní zpráva .....	250
14.3.3	Finanční zpráva .....	251
14.4	Obchodní návrh .....	251
14.5	Vývěsky a nástěnky .....	252
14.6	Inzerát .....	253
14.7	Podnikové noviny a časopisy .....	255
14.8	Použití grafických prvků v písemné komunikaci .....	255
14.8.1	Druhy grafických vyobrazení .....	256
	Doporučená literatura .....	257
<b>15</b>	<b>TELEFONOVÁNÍ</b> .....	<b>259</b>
15.1	Faxování .....	261
15.2	Telefonické porady a konference .....	262
	Doporučená literatura .....	262
<b>16</b>	<b>MASMEDIÁLNÍ KOMUNIKACE</b> .....	<b>263</b>
16.1	Druhy médií .....	266
16.1.1	Noviny a časopisy .....	266
16.1.2	Rozhlas .....	266
16.1.3	Televize .....	266
16.1.4	Knihy .....	267
16.1.5	Film .....	267
16.1.6	Marketingová komunikace, reklama a public relation .....	267
16.1.7	Elektronická a telematická média .....	268
16.2	Jak jednat s médii .....	271
16.3	Novinářská etika .....	273
	Doporučená literatura .....	273
<b>17</b>	<b>MEZIKULTURNÍ KOMUNIKACE</b> .....	<b>275</b>
17.1	Co je to kultura .....	276
17.1.1	Co tvoří kulturu, jaké jsou její součásti .....	278
17.1.2	Neverbální projevy v různých kulturách .....	279
17.1.3	Verbální komunikace .....	280
17.1.4	Chování a stylizované projevy v interakci .....	281
17.2	Jak se chovat v jiné kultuře .....	281
17.3	Jednání s hosty ze zahraničí .....	283
17.4	Řízení lidí v nadnárodních organizacích .....	284
17.4.1	Vliv národní kultury na firmy .....	290
17.4.2	Transformace poznatků a řízení v mezinárodních podmínkách .....	291
17.4.3	Personální strategie a kultura národa .....	292
	Doporučená literatura .....	294
<b>18</b>	<b>KOMUNIKAČNÍ AUDIT A SOCIÁLNÍ VÝCVIK</b> .....	<b>295</b>
18.1	Komunikační audit .....	295
	Doporučená literatura .....	309
	<b>POUŽITÁ LITERATURA</b> .....	<b>311</b>
	<b>VĚCNÝ REJSTŘÍK</b> .....	<b>319</b>