

---

# OBSAH

---

ANOTACE	2
OBSAH	3
ÚVOD	5
<b>1 MEZILIDSKÁ KOMUNIKACE</b>	<b>9</b>
1.1 NA ČEM ZÁVISÍ KOMUNIKACE	9
1.2 KOMUNIKAČNÍ MODELY	16
1.2.1 CO A PROČ SLEDOVAT PŘED ZAHÁJENÍM KOMUNIKACE	18
1.3 CO, JAK, PROČ LIDÉ KOMUNIKUJÍ	21
1.3.1 CO SI LIDÉ SDĚLUJÍ	21
1.3.2 JAK LIDÉ KOMUNIKUJÍ	22
1.3.3 PROČ LIDÉ KOMUNIKUJÍ	23
1.3.4 JAKÉ FORMY A TYPY KOMUNIKACE LIDÉ VYUŽÍVAJÍ	24
1.3.5 JAKÉ KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI A KOMPETENCE LIDÉ MAJÍ MÍT	26
<b>2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>29</b>
2.1 ŘEČNICKÉ UMĚNÍ - RÉTORIKA	29
2.2 ZÁSADY PLATNÉ V KAŽDÉM TYPU ŘEČI	32
2.2.1 UMĚNÍ NASLOUCHAT	32
2.2.2 OTÁZKY A ODPOVĚDI V KOMUNIKACI	36
2.2.3 PŘESVĚDČOVÁNÍ A ARGUMENTACE	40
2.2.4 ASERTIVITA, AGRESIVITA A SUBMISIVITA V KOMUNIKACI	44
2.2.5 ZDROJE CHYB V KOMUNIKACI	48
2.2.6 KOMUNIKAČNÍ STRATEGIE, STYLY A TAKTIKY KOMUNIKACE	52
2.3 TYPY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	56
2.3.1 KONVERZACE	57
2.3.2 ROZHOVOR	58
2.3.3 DIALOG	60
2.3.4 DISKUSE	62
2.3.5 PROJEV	65
2.3.6 PREZENTACE	74
2.3.7 JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ	80

2.3.8	PORADA	87
2.3.9	ZPRÁVA, OZNÁMENÍ, REFERÁT, PŘEDNÁŠKA, VÝKLAD	93
2.3.10	POHOVOR, INTERVIEW	94
2.3.11	PROSLOV, KONFEROVÁNÍ, VYSTUPOVÁNÍ V MASMÉDIÍCH	97
2.3.12	KOMUNIKACE V TÝMU	99
2.4	PROBLÉMY, PORUCHY A BARIÉRY V KOMUNIKACI	101
2.4.1	KRITIKA	105
2.4.2	KONFLIKTY V KOMUNIKACI	106
2.4.3	TRIKY A ÚTOKY V KOMUNIKACI	113
2.4.4	KOMUNIKACE S PROBLÉMOVÝMI LIDMI	115
2.4.5	MANIPULACE	121
2.4.6	MOBBING	129
<b>3</b>	<b>NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>133</b>
3.1	MIMIKA	135
3.2	HAPTIKA	137
3.3	PROXEMIKA	139
3.4	GESTIKA	141
3.5	POSTUROLOGIE	143
3.6	PARALINGVISTIKA	146
<b>4</b>	<b>PÍSEMNÁ KOMUNIKACE</b>	<b>148</b>
4.1	PŘÍPRAVA PÍSEMNÉ KOMUNIKACE	149
4.2	JAK PSÁT	150
4.3	FORMY PÍSEMNÉ KOMUNIKACE	151
<b>5</b>	<b>INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE V KOMUNIKACI</b>	<b>156</b>
5.1	ČLENĚNÍ A VYUŽITÍ RŮZNÝCH KOMUNIKAČNÍCH NÁSTROJŮ	157
5.2	TECHNICKÁ PODPORA KOMUNIKACE	162
5.3	VLIV INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE NA KOMUNIKACI	163
<b>6</b>	<b>MEZIKULTURNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>165</b>
6.1	SPECIFIKA KULTURY A KOMUNIKACE V RŮZNÝCH ZEMÍCH	166
	<b>LITERATURA</b>	<b>177</b>
	SEZNAM OBRÁZKŮ A SEZNAM TABULEK	178