

OBSAH

ÚVOD	7
1 TEORETICKÉ ZÁKLADY KOMUNIKÁCIE.....	10
1.1 Teoretické východiská a definície komunikácie.....	10
1.2 Sociálna komunikácia.....	16
1.3 Funkcie sociálnej komunikácie	18
1.4 Princípy systémovej komunikácie	20
1.5 Metakomunikácia	22
1.6 Pseudokomunikácia.....	23
1.7 Typológia komunikácie	24
1.8 Významy a využite komunikácie	32
1.8.1 Komunikačné pravidlá.....	33
2 CESTY KOMUNIKÁCIE (KOMUNIKAČNÉ MÉDIA)	35
2.1 Písomná komunikácia.....	35
2.2 Telefonická komunikácia	36
2.3 Osobná komunikácia	38
2.4 Elektronická komunikácia	39
2.5 Audiovizuálna komunikácia.....	40
2.6 Sprostredkovaná komunikácia.....	41
3 NIEKTORÉ MODELY KOMUNIKÁCIE.....	44
3.1. Komunikačné siete	52
3.2. Faktory ovplyvňujúce kvalitu komunikácie	54
4 OSOBNOSŤ A KOMUNIKÁCIA	58
4.1. Vplyv temperamentu na komunikáciu.....	59

4.2	Sebapoznávanie a komunikácia.....	66
4.3	Poznávanie iných.....	72
4.3.1	<i>Problémy pri poznávaní iných ľudí</i>	<i>73</i>
4.4	Model Johariho okna	76
4.5	Vnímanie (percepcia) v komunikácii	83
4.6	Procesy ovplyvňujúce vnímanie.....	88
5	ZÁSADY EFEKTÍVNEHO FUNGOVANIA VYSIELATEĽA	92
6	ZÁSADY EFEKTÍVNEHO FUNGOVANIA PRIJÍMATEĽA	102
6.1	Aktívne počúvanie.....	103
6.1.1	<i>Formy aktívneho počúvania</i>	<i>110</i>
6.2	Nepočúvanie.....	116
6.3	Poruchy počúvania	118
7	SPÄTNÁ VÄZBA.....	122
7.1	Zásady poskytovania spätnej väzby	124
7.2	Zásady prijímania spätnej väzby	129
7.3	Spätná väzba na pracovisku.....	132
7.3.1	<i>Spätná väzba ako jeden z nástrojov riadenia</i>	<i>132</i>
7.3.2	<i>Spätná väzba medzi spolupracovníkmi.....</i>	<i>134</i>
7.3.3	<i>Spätná väzba medzi pracovníkom a klientom.....</i>	<i>134</i>
7.3.4	<i>Supervízia ako špecifická forma spätnej väzby</i>	<i>134</i>
8	PREKÁŽKY A PORUCHY V KOMUNIKÁCII	136
8.1	Prekážky v komunikácií	136
8.2	Poruchy komunikácie	141
9	VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	159

10 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	163
10.1 Mimika	167
10.2 Gestikulácia – gestika.....	173
10.3 Haptika	176
10.4 Proxemika.....	179
10.5 Teritorialita.....	183
10.6 Posturoológia.....	184
10.7 Kinetika	186
10.8 Paralingvistika (extralingvistika).....	188
10.9 Produkcia.....	191
10.10 Vzťahy medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou	194
10.11. Komunikácia činom.....	195
11 KÓDOVANIE A DEKÓDOVANIE SPRÁV	196
12 KOMUNIKÁCIA A TRANSAKČNÁ ANALÝZA.....	206
12.1. Štrukturálna analýza	207
12.2 Transakčná analýza	218
12.2.1 <i>Doplnkový prenos</i>	218
12.2.2 <i>Krížový prenos</i>	223
12.2.3 <i>Skrytý prenos</i>	226
12.3 Životné scenáre – dimenzie prístupu k sebe a k iným ľuďom.....	230
12.3.1 <i>Prispôsobivý scenár</i>	231
12.3.2 <i>Rivalitný scenár</i>	232
12.3.3 <i>Pasívny scenár</i>	233
12.3.4 <i>Spolupracujúci scenár</i>	234
12.4 Hry.....	236
13 ASERTÍVNA KOMUNIKÁCIA	238

14 NEUROLINGVISTICKÉ PROGRAMOVANIE.....	256
15 RÉTORIKA.....	260
15.1 Persuázia	264
16 ROZHOVOR.....	268
16.1 Typy rozhovorov	271
16.2 Proces rozhovoru.....	274
17 OTÁZKY V KOMUNIKÁCIÍ	277
18 KOMUNIKÁCIA V ORGANIZÁCIÍ	285
18.1 Štýl komunikácie v organizácií	288
18.2 Podmienky optimálneho fungovania komunikácie v organizácii.....	289
18.3 Informačné systémy a efektívnosť komunikácie	291
19 VEREJNÁ PREZENTÁCIA	295
19.1 Štruktúra verejnej prezentácie	302
20 ZÁSADY OPTIMÁLNEJ KOMUNIKÁCIE.....	306
ZÁVER	307
POUŽITÁ LITERATÚRA.....	308
ZOZNAM OBRÁZKOV	322
ZOZNAM TABULIEK.....	323