

OBSAH

Úvod	7
1 Základní charakteristika komunikace	9
1.1 Východiska komunikace	9
1.2 Historie komunikace	13
1.3 Proces komunikace	16
1.4 Funkce komunikace	18
2 Druhy komunikace	21
2.1 Oblasti lidské komunikace	21
2.2 Neverbální komunikace	23
2.3 Verbální komunikace	31
2.4 Paraverbální komunikace	50
2.5 Asertivní komunikace	51
2.6 Naslouchání	55
3 Komunikace v práci manažera	59
3.1 Základní pravidla manažerské komunikace	63
3.2 Manažerský styl komunikace	66
3.3 Překážky v úspěšné komunikaci manažera	68
3.4 Jak zlepšit komunikaci v řízení	71
3.5 Zdroje informací	73
4 Sociálněpsychologické aspekty v práci s lidmi	75
4.1 Komunikace v týmu	75
4.1.1 Pracovní skupina	75
4.2 „Tetradický systém“	79
4.3 Vybrané metody týmového řešení problémů	85

5	Komunikace v základních manažerských funkcích	93
5.1	Delegování	93
5.2	Rozhodování	98
5.3	Konflikty	100
5.3.1	Komunikace manažera při zvládnání konfliktů	102
5.3.2	Šikana na pracovišti	104
5.4	Hodnocení pracovníků	107
5.5	Zpětná vazba (feedback) „dávat a brát“	111
5.6	Vedení lidí	115
5.7	Motivace	120
5.8	Vedení porad	134
5.9	Prezentace	136
6	Komunikace v mezinárodním prostředí	141
	Závěr	163
	Abstract	164
	Použitá a doporučená literatura	165
	Rejstřík	168