

OBSAH

	Úvod	4
1	Efektivní strategická manažerská komunikace	5
1.1	Prvky efektivní komunikace	5
1.2	Komunikace a individuální mentální filtry	5
1.3	Zdroje chyb v komunikaci	7
1.3.1	Chyby v poznávání lidí	7
1.3.2	Problémy mentální filtrace	9
1.4	Strategie a styly manažerské komunikace	10
1.4.1	Hlavní důvody pro manažerskou komunikaci	10
1.4.2	Strategické prvky – před zahájením manažerské komunikace	11
1.4.3	Strategický model přijaté komunikační strategie	12
1.4.4	Typy manažerské komunikační strategie	15
1.4.5	Styl komunikace	17
1.4.6	Formy komunikace	18
2	Verbální komunikace	20
2.1	Řečnické umění	20
2.1.1	Vývoj řečnictví	20
2.1.2	Moderní rétorika – základy	22
2.1.3	Manažer jako řečník	25
2.2	Typy verbální komunikace	27
2.2.1	Projev	27
2.2.2	Porady	31
2.2.3	Prezentace	34
2.2.4	Jednání a vyjednávání	35
2.2.5	Diskuse	38
2.2.6	Zpráva, oznámení, referát, přednáška, výklad	39
2.2.7	Interview (pohovor, rozhovor)	40
2.2.8	Proslov, pozdravný projev, přípitek	43
2.2.9	Vystupování v masmédiích	43
2.2.10	Konferování/moderování	43
2.2.11	Telefonování	44
2.3	Komunikace v organizaci	44
2.4	Interkulturální komunikace	46
2.5	Komunikace se „svízelnými“ typy lidí	46
3	Neverbální komunikace	48
3.1	Celková charakteristika neverbálních projevů	49
3.2	Neverbální signály	49
3.3	Mimika	51
3.4	Kinezika, gesta	53
3.5	Místo a jeho role v komunikaci	55
3.6	Hlas	56
3.7	Vzdálenost – udržování odstupů (proxemika)	56
3.8	Tréma	57
3.9	Shrnutí pro manažery	58
4	Písemná manažerská komunikace	61
4.1	Účel písemné komunikace	61
4.2	Model písemné komunikace	62
4.3	Plánování, organizování, psaní, kontrola	62
4.4	Jak překonat obavy z písemné komunikace	64
4.5	Formy písemné komunikace	65
	Příloha: Ukázky řečí klasických	69
	Literatura	72