

Obsah

O autorovi	10
Úvod	11
1. Význam komunikace v současné společnosti	15
2. Obecný úvod do problematiky komunikace	17
2.1 Základní pojmy	22
2.2 Zásady efektivní komunikace	26
2.3 Komunikační model	30
2.3.1 Vznik sdělení	30
2.3.2 Zakódování sdělení	31
2.3.3 Volba komunikačního média	33
2.3.4 Komunikační šum	33
2.3.5 Dekódování sdělení	34
2.3.6 Poskytování zpětné vazby	35
2.3.7 Faktory ovlivňující proces komunikace	35
2.4 Komunikační bariéry	37
2.5 Rozdíly v komunikaci ženy a muže	39
2.5.1 Neverbální komunikace	40
2.5.2 Verbální komunikace	40
3. Poslouchání a naslouchání	45
3.1 Aktivní naslouchání	48
4. Neverbální komunikace	53
4.1 Řeč těla	56
4.1.1 Kinezika	57
4.1.2 Gestika	58
4.1.3 Mimika	61
4.1.4 Vizika	64
4.1.5 Haptika	66
4.1.6 Proxemika	68
4.1.7 Posturologie	70
4.2 Signály komunikace osobnosti	72
4.2.1 První dojem	73
4.2.2 Neurovegetativní reakce	75
4.2.3 Vnímání barev	76

4.2.4	Vnímání vůní a pachů	85
4.2.5	Styl oblékání	87
4.2.6	Doplňky oblečení	91
4.2.7	Společenské chování	93
4.2.8	Emoční inteligence	95
4.2.9	Chronemika.....	98
4.2.10	Grafologie	99
4.2.11	Komunikační prostředí	99
4.3	Rozdílnost kultur	102
4.3.1	Gestika	102
4.3.2	Mímika	103
4.3.3	Vizika	103
4.3.4	Haptika	103
4.3.5	Proxemika	104
4.3.6	Význam barev	105
4.3.7	Chronemika	105
4.3.8	Komunikační prostředí	106
4.4	Závěrečná doporučení	106
5.	Verbální komunikace	113
5.1	Paralingvistická komunikace	115
5.2	Dotazování	118
5.3	Rozhovory	122
5.3.1	Dialog	125
5.3.2	Pohovor	126
	Pohovor v rámci výběrového řízení – přijímací pohovor	126
	Hodnotící pohovor	131
5.3.3	Vyjednávání	133
5.3.4	Vylákávání informací	138
5.3.5	Telefonní rozhovor	140
5.4	Pozitivní komunikace	143
5.4.1	Asertivita a kreativita	144
5.4.2	Komunikační pohotovost	147
5.4.3	Networking	148
5.5	Negativní a problémová komunikace	152
5.5.1	Kritika	153
5.5.2	Konflikty	156
5.5.3	Agresivita	159
5.5.4	Manipulace	160
5.5.5	Fámy a pomluvy.....	164
5.5.6	Lhaní	167

5.5.7	Zkreslení přenosem a dezinformace	168
5.5.8	Ostatní formy negativní komunikace	171
5.5.9	Mimoběžná komunikace	175
5.5.10	Neadekvátní komunikace	180
5.6	Komunikace v týmu	184
5.7	Komunikace na veřejnosti	186
5.7.1	Příprava	187
	Obsah a struktura	187
	Doba	189
	Pomůcky	190
	Vystoupení	191
	Diskuze	193
5.7.2	Přednesení prezentace	193
	Příprava	194
	Tréma	194
	Vystoupení	195
	Diskuze	197
5.7.3	Přesvědčování	198
5.8	Komunikační zvyklosti a chování v různých zemích	201
6.	Písemná komunikace	205
6.1	Korespondence	209
6.1.1	Oslovení a tituly	209
6.1.2	Úřední dopis	213
6.1.3	Osobní a společenský dopis	215
6.1.4	Soukromý dopis	219
6.1.5	Životopis a motivační dopis	219
6.1.6	E-mail	224
6.1.7	SMS a MMS zprávy	227
6.2	Vizitky	231
6.3	Odborná publikace	234
6.3.1	Textové zpracování a struktura	237
6.3.2	Grafická úprava	242
	Rukopis	242
	Tabulky, obrázky, symboly	244
6.3.3	Korektura a korekturní znaménka	246
6.4	Výzkumné a technické zprávy	248
6.5	Vědecko-kvalifikační práce	250
6.6	Poster	252
6.7	Recenzní posudek	253
6.8	Oponentní posudek	255

7. Komunikace organizace – public relations	257
7.1 Komunikace v organizaci	263
7.1.1 Organizační a administrativní zajištění	267
7.1.2 Porady.....	271
7.1.3 Komunikace vedoucího	276
7.1.4 Komunikace podřízeného	283
7.2 Krizová komunikace	285
7.2.1 Plán krizové komunikace	286
7.2.2 Komunikace v průběhu krize	291
7.2.3 Komunikační zásady dlouhodobějších důsledků krize	292
7.3 Komunikace s externí veřejností	293
7.3.1 PR jako společenský nástroj vztahů s veřejností	294
7.3.2 PR jako nástroj podpory odbytu	297
7.3.3 PR jako vztahy s médii	302
 Souhrn informačních zdrojů	 307
 Seznam použitých zkratk	 319
 Rejstřík	 321