

# Obsah

<b>Vítejte v Základech mezilidské komunikace</b> .....	<b>13</b>
--	-----------

## ČÁST I ZÁKLADY MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE

<b>Kapitola 1 Úvod do interpersonální komunikace</b> .....	<b>27</b>
1.1 Interpersonální komunikace .....	28
1.1.1 Komunikační dovednosti .....	28
1.1.2 Formy mezilidské komunikace .....	29
1.1.3 Populární názory na mezilidskou komunikaci .....	30
1.2 Modely a pojmy komunikace .....	32
1.2.1 Kontext komunikace .....	34
1.2.2 Zdroje – příjemci .....	34
1.2.3 Sdělení .....	35
1.2.4 Komunikační kanál .....	37
1.2.5 Šum .....	41
1.2.6 Efekty komunikace .....	42
1.2.7 Komunikační způsobilost .....	42
1.3 Zásady komunikace .....	44
1.3.1 Komunikace je proces přizpůsobování .....	44
1.3.2 Komunikace je nejednoznačná .....	46
1.3.3 Komunikace má obsahové a vztahové rozměry .....	47
1.3.4 Komunikace má mocenský rozměr .....	48
1.3.5 Komunikace je dělená .....	50
1.3.6 Komunikace má svůj cíl .....	51
1.3.7 Komunikace je nevyhnutelná, nevratná a neopakovatelná .....	51
1.4 Kultura a mezilidská komunikace .....	53
1.4.1 Význam kultury .....	54
1.4.2 Kulturní dimenze .....	55
1.4.3 Kulturní perspektivy .....	56
1.4.4 Etnická identita a etnocentrismus .....	58
Souhrn pojmů a dovedností .....	61
Test hlavních pojmů .....	63
Pět otázek do diskuse .....	63
<b>Kapitola 2 Vlastní já a vnímání</b> .....	<b>65</b>
2.1 Vlastní já v mezilidské komunikaci .....	66
2.1.1 Sebepečetí .....	66
2.1.2 Sebeuvědomění .....	68
2.1.3 Sebeúcta .....	70

2.2 Sebeodhalení .....	73
2.2.1 Faktory ovlivňující sebeodhalení .....	73
2.2.2 Výhody a nevýhody sebeodhalení .....	77
2.2.3 Rady pro sebeodhalení .....	78
2.3 Vnímání .....	82
2.3.1 Fáze vnímání .....	82
2.3.2 Proces vnímání .....	87
2.3.3 Zvyšování přesnosti vnímání .....	94
Souhrn pojmů a dovedností .....	97
Test hlavních pojmů .....	99
Pět otázek do diskuse .....	99
<b>Kapitola 3 Naslouchání v interpersonální komunikaci .....</b>	<b>101</b>
3.1 Význam naslouchání: Obsahové a vztahové funkce .....	102
3.2 Fáze naslouchání .....	103
3.2.1 Příjem signálů .....	103
3.2.2 Porozumění .....	105
3.2.3 Zapamatování .....	107
3.2.4 Hodnocení .....	107
3.2.5 Reakce .....	109
3.3 Efektivní naslouchání .....	110
3.3.1 Empatické a objektivní naslouchání .....	111
3.3.2 Nezaújaté a kritické naslouchání .....	112
3.3.3 Vnější a hloubkové naslouchání .....	113
3.3.4 Aktivní a neaktivní naslouchání .....	115
3.4 Rozdíly v naslouchání: Kultura a pohlaví .....	117
3.4.1 Naslouchání a kultura .....	117
3.4.2 Naslouchání a pohlaví .....	118
Souhrn pojmů a dovedností .....	120
Test hlavních pojmů .....	121
Pět otázek do diskuse .....	122
<b>Kapitola 4 Verbální sdělení .....</b>	<b>123</b>
4.1 Zásady verbálních sdělení .....	124
4.1.1 Sdělení jsou denotační i konotační .....	124
4.1.2 Sdělení mohou vyjadřovat různou míru abstrakce .....	125
4.1.3 Sdělení mohou vyjadřovat různou míru přímočarosti .....	125
4.1.4 Významy sdělení jsou v lidech .....	127
4.1.5 Sdělení jsou ovlivněna kulturou a pohlavím .....	127
4.2 Přijetí a odmítnutí přijetí .....	130
4.2.1 Rasismus .....	133
4.2.2 Heterosexismus .....	134
4.2.3 Věková diskriminace .....	136
4.2.4 Sexismus .....	137
4.2.5 Sexuální obtěžování .....	138
4.2.6 Kulturní identifikátory .....	139

4.3	Efektivní použití verbálních sdělení .....	141
4.3.1	Řeč symbolizuje skutečnost (částečně) .....	142
4.3.2	Sdělení vyjadřuje fakta i usuzování .....	143
4.3.3	Sdělení může zamlžit rozdíly .....	144
	Souhrn pojmů a dovedností .....	147
	Test hlavních pojmů .....	148
	Pět otázek do diskuse .....	149
<b>Kapitola 5</b>	<b>Neverbální sdělení .....</b>	<b>151</b>
5.1	Funkce neverbální komunikace .....	152
5.1.1	Spojování neverbálních a verbálních sdělení .....	152
5.1.2	Zkoumání funkcí neverbální komunikace .....	153
5.2	Kanály neverbální komunikace .....	154
5.2.1	Signály těla .....	155
5.2.2	Mimické a zrakové signály .....	157
5.2.3	Prostorová a teritoriální komunikace .....	161
5.2.4	Komunikace prostřednictvím předmětů .....	164
5.2.5	Dotyková komunikace .....	167
5.2.6	Mimojazykové projevy a mlčení .....	168
5.2.7	Časová komunikace .....	172
5.3	Kultura, pohlaví a neverbální komunikace .....	176
5.3.1	Gestikulace .....	176
5.3.2	Mimika a zraková komunikace .....	177
5.3.3	Barvy .....	178
5.3.4	Dotyky .....	179
5.3.5	Mimojazykové projevy a mlčení .....	179
5.3.6	Čas .....	180
	Souhrn pojmů a dovedností .....	182
	Test hlavních pojmů .....	184
	Pět otázek do diskuse .....	184

## ČÁST II SOUVISLOSTI MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE

<b>Kapitola 6</b>	<b>Interpersonální komunikace: Konverzace a vztahy .....</b>	<b>187</b>
6.1	Konverzace .....	190
6.1.1	Úvod .....	190
6.1.2	Předběžná informace .....	191
6.1.3	Vlastní záležitost .....	191
6.1.4	Zpětná vazba .....	192
6.1.5	Závěr .....	192
6.2	Zásady konverzace .....	193
6.2.1	Zásada reciprocity .....	193
6.2.2	Zásada dialogu .....	196
6.2.3	Zásada bezprostřednosti .....	197

6.3	Fáze interpersonálních vztahů	198
6.3.1	Kontakt	198
6.3.2	Zapojení	199
6.3.3	Důvěrnost	200
6.3.4	Zhoršení	200
6.3.5	Náprava	201
6.3.6	Ukončení	202
6.4	Typy interpersonálních vztahů	204
6.4.1	Přátelství	204
6.4.2	Láska	205
6.4.3	Primární vztahy a rodina	207
6.5	Teorie interpersonální komunikace a vztahů	209
6.5.1	Přitažlivost	209
6.5.2	Pravidla vztahů	210
6.5.3	Společenský průnik	211
6.5.4	Sociální směna a rovnost	212
6.6	Kultura, technologie, práce a vztahy	213
6.6.1	Kultura a pohlaví	213
6.6.2	Technologie	216
6.6.3	Práce	217
	Souhrn pojmů a dovedností	219
	Test hlavních pojmů	220
	Pět otázek do diskuse	221
<b>Kapitola 7 Zvládání interpersonálního konfliktu</b>		<b>223</b>
7.1	Co je interpersonální konflikt	224
7.1.1	Definice interpersonálního konfliktu	224
7.1.2	Obsahový a vztahový konflikt	225
7.2	Principy konfliktu	226
7.2.1	Konflikt může být negativní nebo pozitivní	227
7.2.2	Konflikt je ovlivňován kulturou a pohlavím	228
7.2.3	Styl konfliktu má své následky	230
7.3	Strategie řízení konfliktu	233
7.3.1	Vyhýbání se konfliktu a aktivní boj	235
7.3.2	Násilí a rozhovor	235
7.3.3	Obranný postoj a loajalita	236
7.3.4	Oslabování a posilování sebeobrazu druhého	238
7.3.5	Obviňování a empatie	239
7.3.6	Tlumiče a usnadnění otevřeného vyjadřování	240
7.3.7	Hromadění stížností a soustředění se na přítomnost	241
7.3.8	Verbální agresivita a polemičnost	241
	Souhrn pojmů a dovedností	248
	Test hlavních pojmů	249
	Pět otázek do diskuse	249

<b>Kapitola 8 Komunikace v malých skupinách</b> .....	<b>251</b>
8.1 Malá skupina .....	252
8.1.1 Typy malých skupin .....	252
8.1.2 Fáze malých skupin .....	254
8.1.3 Formy malých skupin .....	255
8.1.4 Malé skupiny v elektronické komunikaci .....	257
8.1.5 Kultura malých skupin .....	258
8.1.6 Obavy z diskuse v malých skupinách .....	262
8.2 Brainstormingové skupiny .....	263
8.3 Skupiny pro výměnu informací .....	265
8.3.1 Vzdělávací nebo učební skupiny .....	265
8.3.2 Tematické skupiny .....	265
8.4 Skupiny pro řešení problémů .....	266
8.4.1 Postup řešení problému .....	266
8.4.2 Řešení problémů v práci .....	271
Souhrn pojmů a dovedností .....	273
Test hlavních pojmů .....	275
Pět otázek do diskuse .....	275
<b>Kapitola 9 Členové a vůdci při komunikaci v malých skupinách</b> .....	<b>277</b>
9.1 Členové v komunikaci malé skupiny .....	278
9.1.1 Role členů .....	278
9.1.2 Zapojení členů .....	280
9.2 Vůdci v komunikaci malých skupin .....	284
9.2.1 Přístupy k vůdcovství .....	284
9.2.2 Hlavní vůdcovské styly .....	288
9.2.3 Vůdcovské funkce .....	289
9.2.4 Mentorování .....	292
9.3 Členství, vůdcovství a kultura .....	293
9.3.1 Individuální a kolektivní orientace .....	294
9.3.2 Velký a malý podíl na moci .....	296
Souhrn pojmů a dovedností .....	298
Test hlavních pojmů .....	299
Pět otázek do diskuse .....	299
<b>Kapitola 10 Příprava veřejného projevu (kroky 1–6)</b> .....	<b>301</b>
10.1 Podstata veřejného projevu .....	302
10.1.1 Přínosy a znalosti související s veřejnými projevy .....	302
10.1.2 Zvládnutí obav z komunikace .....	303
10.1.3 Kultura a veřejné projevy .....	305
10.2 První krok: Zvolte námět a cíl .....	308
10.2.1 Námět .....	308
10.2.2 Cíl .....	311
Souhrn pojmů a dovedností .....	317
Test hlavních pojmů .....	318
Čtyři otázky do diskuse .....	319



10.3	Druhý krok: Analyzujte posluchače	312
10.3.1	Analýzy sociologické aspekty publika	312
10.3.2	Analýzy psychologii posluchačů	314
10.3.3	Analýza a adaptace v průběhu projevu	316
10.4	Třetí krok: Prozkoumejte námět	317
10.4.1	Obecné zásady výzkumu	317
10.4.2	Knihovny	318
10.4.3	Nové zdroje	318
10.4.4	Životopisné materiály	318
10.4.5	Vědecké články	318
10.4.6	Knihy	319
10.4.7	Využití a vyhodnocení internetových zdrojů	319
10.4.8	Začlenění výzkumu do projevu	321
10.5	Čtvrtý krok: Formulujte téma a určete hlavní body	323
10.5.1	Zvolte téma	323
10.5.2	Stanovte hlavní body	324
10.6	Pátý krok: Podpořte hlavní body	327
10.7	Šestý krok: Uspořádejte informace k projevu	328
10.7.1	Časový model	328
10.7.2	Prostorový model	329
10.7.3	Tematický model	329
10.7.4	Model problém a řešení	329
10.7.5	Model příčina a následek	330
10.7.6	Motivovaná sekvence	330
10.7.7	Další modely	333
	Souhrn pojmů a dovedností	337
	Test hlavních pojmů	338
	Čtyři otázky do diskuse	339
<b>Kapitola 11 Příprava a přednes veřejného projevu (kroky 7–10)</b>		<b>341</b>
11.1	Sedmý krok: Stylizujte projev	342
11.1.1	Srozumitelnost	342
11.1.2	Živost	343
11.1.3	Přiměřenost	344
11.1.4	Osobní styl	345
11.1.5	Moc	346
11.1.6	Větná stavba	346
11.2	Osmý krok: Sestavte závěr a úvod	347
11.2.1	Závěr	347
11.2.2	Úvod	349
11.2.3	Vyvarujte se některých častých chyb	351
11.2.4	Přechody a dílčí souhrny	352
11.2.5	Přípravná osnova	353
11.2.6	Vzorová osnova	356
11.2.7	Osnova přednesu	358

11.3	Devátý krok: Nacvičte si projev	359
11.3.1	Metody přednesu	359
11.3.2	Nácvik projevu	361
11.4	Desátý krok: Přednesete projev	362
11.4.1	Hlas	362
11.4.2	Neverbální signály	364
11.4.3	Použití poznámek	365
11.5	Kritické hodnocení projevů	366
11.5.1	Hodnocení projevu	366
11.5.2	Jak vyjadřovat hodnocení	369
	Souhrn pojmů a dovedností	375
	Test hlavních pojmů	377
	Čtyři otázky do diskuse	377
<b>Kapitola 12</b>	<b>Informativní projev</b>	<b>379</b>
12.1	Pravidla informativního projevu	380
12.1.1	Omezte množství informací	380
12.1.2	Regulujte úroveň složitosti	381
12.1.3	Zdůrazňujte relevanci a užitečnost	382
12.1.4	Uvádějte do vztahu staré a nové informace	382
12.1.5	Projev musí být snadno zapamatovatelný	382
12.2	Podpůrné materiály	383
12.2.1	Příklady, ilustrace a příběhy	384
12.2.2	Důkazy	386
12.2.3	Statistika	387
12.2.4	Definice	388
12.3	Prezentační pomůcky	390
12.3.1	Typy prezentačních pomůcek	392
12.3.2	Média prezentačních pomůcek	395
12.3.3	Příprava prezentačních pomůcek	398
12.3.4	Použití prezentačních pomůcek	399
12.3.5	Počítačově podporované prezentace	400
12.4	Popisné projevy	406
12.4.1	Téma a hlavní body	406
12.4.2	Podpora	407
12.4.3	Uspořádání	407
12.5	Definiční projevy	408
12.5.1	Téma a hlavní body	409
12.5.2	Podpora	409
12.5.3	Uspořádání	409
12.6	Demonstrační projevy	410
12.6.1	Téma a hlavní body	411
12.6.2	Podpora	411
12.6.3	Uspořádání	411
	Souhrn pojmů a dovedností	417
	Test hlavních pojmů	418
	Čtyři otázky do diskuse	418



<b>Kapitola 13 Přesvědčovací projev</b> .....	<b>419</b>
13.1 Cíle přesvědčování .....	420
13.2 Pravidla přesvědčovacího projevu .....	421
13.2.1 Očekávejte selektivní expozici .....	421
13.2.2 Žádejte rozumné množství změn .....	422
13.2.3 Ztotožněte se s posluchači .....	423
13.3 Podpůrné materiály .....	424
13.3.1 Logické výzvy .....	424
13.3.2 Motivační výzvy .....	427
13.3.3 Důvěryhodné výzvy .....	431
13.3.4 Podpůrné materiály v kulturní perspektivě .....	436
13.4 Přesvědčovací projevy o faktických otázkách .....	438
13.4.1 Téma a hlavní body .....	438
13.4.2 Podpora .....	439
13.4.3 Uspořádání .....	440
13.5 Přesvědčovací projevy o hodnotových otázkách .....	440
13.5.1 Téma a hlavní body .....	441
13.5.2 Podpora .....	442
13.5.3 Uspořádání .....	443
13.6 Přesvědčovací projevy o způsobech jednání .....	443
13.6.1 Téma a hlavní body .....	443
13.6.2 Podpora .....	444
13.6.3 Uspořádání .....	444
Souhrn pojmů a dovedností .....	450
Test hlavních pojmů .....	451
Pět otázek do diskuse .....	451
<b>Slovníček dovedností mezilidské komunikace</b> .....	<b>453</b>
<b>Slovníček pojmů mezilidské komunikace</b> .....	<b>463</b>
<b>Literatura</b> .....	<b>483</b>

