

OBSAH

ÚVOD	5
Ikony použité v textu	6
1. KOMUNIKAČNÍ PROCES	7
1.1 Co je to komunikace	7
1.2 Model procesu komunikace	9
1.3 Role vnímání v komunikaci	11
1.4 Zpětná vazba	13
1.4.1 Johariho okno	16
2. ZÁKLADNÍ FORMY KOMUNIKACE	20
2.1 Jednosměrná a dvousměrná komunikace	20
2.1.1 Model jednosměrné komunikace:	21
2.1.2 Model dvousměrné komunikace:	22
2.2 Verbální a neverbální prostředky komunikace	23
2.2.1 Neverbální komunikace	23
2.2.2 Verbální komunikace	25
3. KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY	30
3.1 Asertivní chování	30
3.1.1 Základní modely chování	30
3.1.2 Asertivní práva	32
3.1.3 Asertivní dovednosti	33
3.2 Umění klást otázky	35
3.3 Umění naslouchat	37
3.3.1 Fáze aktivního naslouchání	37
3.3.2 Úrovně naslouchání	37
4. ZPŮSOBY PŘENOSU INFORMACÍ	41
4.1 Psaná komunikace	41
4.2 Osobní komunikace	42
4.3 Telefonická komunikace	43
POUŽITÁ LITERATURA	45