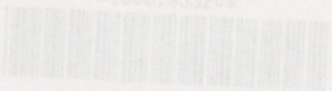


Obsah

Předmluva	7
1. Kdo, co a jakým způsobem ve firmě „hovoří“	9
1.1 Vymezení pojmu vnitrofiremní komunikace	9
1.2 Příklady komunikace prostřednictvím činů manažerů	10
2. Předpoklady fungování systému vnitrofiremní komunikace	13
3. Největší problémy vnitrofiremní komunikace	15
3.1 Problémy v českých firmách	15
3.2 Organizace práce a její vliv na komunikační systém	15
4. Čtyři fáze vývoje komunikace	19
4.1 Fáze pseudokomunikace	19
4.2 Fáze manipulativní	22
4.3 Fáze odbourávání komunikačních bariér	23
4.4 Fáze skutečné komunikace	25
4.5 Souvislost mezi vývojovou fází osobnosti manažera a jeho komunikační úroveň	27
5. Vnitrofiremní komunikace v českých firmách	31
5.1 Představy českých manažerů o ideálním a racionálním systému vnitrofiremní komunikace	31
5.2 Současný zaměstnanec a jeho představy	31
5.3 Tzv. „moudro zespondu“	32
5.4 Zkušenosti firem, které začaly komunikovat i druhým směrem	33
5.5 Zadržování informací manažery	35
5.6 Problémy manažerů v komunikaci s pracovníky „dole“	36
5.7 Zásady jednání s jedinci s obranným postojem	39
5.8 Manažeré neumějí rozhovor začít, vést a ukončit	39
6. Odpovědnost vrcholových manažerů za úroveň vnitrofiremní komunikace	41
6.1 Umí-li manažer mluvit, neznamená to automaticky, že umí komunikovat	41
6.2 Nevědomé odmítání otevřené komunikace	41
6.3 Odpovědnost manažerů	42



7. Cíle vnitrofiremní komunikace a podmínky jejich dosažení	44
8. Manažerské komunikační plánování	47
8.1 Obsah komunikace: manažer – podřízený	47
8.2 Komunikace manažerů v našich firmách	47
8.3 Komunikační skupiny	48
8.4 Standardizace opakujících se komunikačních situací	51
9. Formy a prostředky vnitrofiremní komunikace	55
9.1 Efektivnost jednotlivých forem	55
9.2 Prostředky	57
10. Poškození vnitrofiremní komunikace	62
11. Nejvhodnější situace pro vnitrofiremní komunikaci	65
12. Příklady vnitrofiremní komunikace v některých českých firmách	68
13. Jungova teorie čtyř nástrojů chápání světa a celostní komunikace	71
14. Nejčastější chyby manažerů v interpersonální komunikaci	73
15. Vědomé budování vnitrofiremní komunikace	79
Slovo na závěr	82
Příloha – sada komunikačních kartiček	83
Seznam použité literatury	103