

OBSAH:

ÚVOD	6
VYSVĚTLIVKY SYMBOLŮ.....	7
1. IDENTIFIKACE ZÁKLADNÍCH PRVKŮ KOMUNIKAČNÍHO PROCESU 8	
1.1 Vymezení pojmu komunikace.....	10
1.2 Verbální komunikace.....	12
1.2.1 Verbální klíče	13
1.3 Nonverbální komunikace	16
1.3.1 Nonverbální klíče	18
1.3.2 Kanály nonverbální komunikace	19
1.4 Směry v komunikaci.....	21
2. KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	25
2.1 Percepce.....	28
2.2 Sebemonitorování a sebereflexe - základ rozvíjení komunikačních dovedností.....	33
2.3 Vyjádření potřeb v komunikaci	40
2.4 Význam kontextu.....	41
3. KOMUNIKACE MEZI MANAŽEREM A PRACOVNÍKEM A JEJÍ MOTIVAČNÍ DOPADY.....	47
3.1 Percepce pracovníka manažerem.....	49
3.2 Zákonitosti procesu atribuování	52
3.3 Typizování pracovníků manažerem	54
3.4 Manažerův obraz o pracovníkovi – pojetí úspěšného pracovníka	54
3.5 Očekávání manažera a proces jeho naplňování	56
4. VEDENÍ DIALOGU	59
4.1 Typy dialogu	61
4.2 Naslouchání a sdělování.....	63

4.3 Klíčové aspekty porozumění.....	66
4.4 Získávání a udržování porozumění a důvěry	67
4.5 Efektivní komunikace	70
5. ASERTIVITA	72
5.1 Vymezení pojmu asertivita	74
5.2 Asertivní práva.....	76
5.3 Asertivní přístup.....	79
5.4 Asertivní techniky	80
6. BARIÉRY V KOMUNIKACI.....	83
6.1 Vymezení pojmu komunikační bariéry	85
6.2 Mechanismy vzniku bariér.....	88
6.3 Uvědomění si vlastních bariér, význam zpětné vazby	90
7. MANIPULACE.....	94
7.1 Vymezení pojmu manipulace	96
7.2 Manipulativní techniky a obrana proti nim	97
7.3 Kritika	106
8. KONFLIKT A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ.....	112
8.1 Rozdíly v chování lidí.....	114
8.2 Komunikace s problémovými typy lidí.....	115
8.3 Vymezení konfliktu, legitimita konfliktů.....	120
8.4 Druhy konfliktů.....	122
8.5 Zvládání a řešení konfliktů.....	123
9. VYJEDNÁVÁNÍ	132
9.1 Vyjednávací proces	134
9.2 Nátlakové taktiky	135
9.3 Vyjednávací strategie.....	138

9.4 Poziční vyjednávání	139
9.5 Typy vyjednavačů	140
10. KOMUNIKACE PROSTŘEDNICTVÍM VIZUÁLNÍCH MÉDIÍ.....	144
10.1 Komunikační cíl – volba správné vizualizace	146
10.2 Nástroje vizualizace	149
10.3 Prostředky vizualizace.....	150
11. PREZENTACE, PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI	153
11.1 Význam prezentačních dovedností.....	155
11.2 Příprava prezentace	156
11.3 Fáze prezentace.....	159
SLOVNÍČEK POJMŮ.....	164
POUŽITÁ LITERATURA	174