

OBSAH

ÚVOD	5
I. ZÁKLADY MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE	7
Mezilidská komunikace	8
Struktura mezilidské komunikace	9
Obsah mezilidské komunikace	13
Znaky mezilidské komunikace	15
Funkce mezilidské komunikace	16
Interpersonální komunikace	16
Skupinová komunikace	19
Manažerská komunikace	20
Masová komunikace	21
Efekty mezilidské komunikace	21
Bariéry mezilidské komunikace	24
II. CHARAKTERISTIKA VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	28
Monolog	28
Rozhovor	28
Dialog	32
Diskuse	33
Polemika	33
III. CHARAKTERISTIKA NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	36
Funkce neverbální komunikace	37
Složky neverbální komunikace	38
Jak posuzovat vliv neverbálního chování?	48
IV. KOMUNIKACE V KONFLIKTNÍCH SITUACÍCH	51
Druhy konfliktů	51
Typy konfliktů	53
Řešení konfliktů	53
Komunikační konflikt	56
Zdroje komunikačního konfliktu	56
Fáze průběhu komunikačního konfliktu	57
Řešení komunikačních konfliktních situací	58
Způsoby řešení konfliktu v organizacích	60
ZÁVĚR	62
STUDIJNÍ LITERATURA	63
POUŽITÁ LITERATURA	64