

# OBSAH

Úvod .....	7
<b>1 Základní charakteristika komunikace .....</b>	<b>9</b>
1.1 Východiska komunikace .....	9
1.2 Historie komunikace .....	13
1.3 Proces komunikace .....	16
1.4 Funkce komunikace .....	18
<b>2 Druhy komunikace .....</b>	<b>21</b>
2.1 Oblasti lidské komunikace .....	21
2.2 Neverbální komunikace .....	23
2.3 Verbální komunikace .....	31
2.4 Paraverbální komunikace .....	50
2.5 Asertivní komunikace .....	51
2.6 Naslouchání .....	55
<b>3 Komunikace v práci manažera .....</b>	<b>59</b>
3.1 Základní pravidla manažerské komunikace .....	63
3.2 Manažerský styl komunikace .....	66
3.3 Překážky v úspěšné komunikaci manažera .....	68
3.4 Jak zlepšit komunikaci v řízení .....	71
3.5 Zdroje informací .....	73
<b>4 Sociálněpsychologické aspekty v práci s lidmi .....</b>	<b>75</b>
4.1 Komunikace v týmu .....	75
4.1.1 Pracovní skupina .....	75
4.2 „Tetradický systém“ .....	79
4.3 Vybrané metody týmového řešení problémů .....	85

<b>5</b>	<b>Komunikace v základních manažerských funkcích</b> .....	93
5.1	Delegování .....	93
5.2	Rozhodování .....	98
5.3	Konflikty .....	100
5.3.1	Komunikace manažera při zvládnání konfliktů .....	102
5.3.2	Šikana na pracovišti .....	104
5.4	Hodnocení pracovníků .....	107
5.5	Zpětná vazba (feedback) „dávat a brát“ .....	111
5.6	Vedení lidí .....	115
5.7	Motivace .....	120
5.8	Vedení porad .....	134
5.9	Prezentace .....	136
<b>6</b>	<b>Komunikace v mezinárodním prostředí</b> .....	141
	Závěr .....	163
	Abstract .....	164
	Použitá a doporučená literatura .....	165
	Rejstřík .....	168