

OBSAH

ÚVOD	9
1 ÚVOD DO TEÓRIE KOMUNIKÁCIE	11
1.1 Vymedzenie komunikácie a komunikačného procesu	11
1.2 Etapy vývoja ľudskej komunikácie a komunikačných systémov	16
1.3 Štruktúra a vektory komunikácie a komunikačného procesu	19
1.4 Modely komunikácie	20
1.4.1 Lineárne modely komunikácie	21
1.4.2 Interakčné modely komunikácie	22
1.4.3 Transakčné modely komunikácie	23
1.5 Komunikácia verzus rétorika	24
2 KOMUNIKÁCIA V SYSTÉME RIADENIA PODNIKU	26
2.1 Kritériá klasifikácie foriem komunikácie v systéme riadenia podniku	27
2.2 Intrapersonálna komunikácia	29
2.3 Interpersonálna komunikácia	30
2.4 Masová komunikácia	31
2.4.1 Teórie masovej komunikácie používané v systéme riadenia	35
2.5 Formálna a neformálna komunikácia	36
2.6 Krízová komunikácia	39
2.6.1 Plán krízovej komunikácie	41
3 PODNIKOVÁ KOMUNIKÁCIA	43
3.1 Vymedzenie podnikovej komunikácie	43
3.2 Prístupy ku skúmaniu podnikovej komunikácie	46
3.3 Štruktúra foriem a obsahu podnikovej komunikácie	49
3.4 Podniková komunikácia ako podnikový komunikačný systém	52
3.4.1 Komunikačné úrovne v podnikových komunikačných systémoch	54
3.4.2 Typy podnikových komunikačných systémov	57
3.5 Modely komunikačných tokov v komunikačnom systéme podniku	60
3.5.1 Modely komunikačných tokov v nadnárodných multikultúrnych spoločnostiach	64
4 KOMUNIKAČNÉ NÁSTROJE V SYSTÉME RIADENIA PODNIKU	70
4.1 Vymedzenie komunikačných nástrojov	70
4.2 Vývoj vnútropodnikových komunikačných nástrojov	72
4.3 Klasifikácia podnikových komunikačných nástrojov	74

4.4	Funkcie komunikačných nástrojov v systéme riadenia	85
4.4.1	Funkcie komunikačných nástrojov z aspektu sociálno-psychologických teórií	86
4.4.2	Funkcie komunikačných nástrojov z aspektu manažérskych teórií	87
4.4.3	Funkcie komunikačných nástrojov z aspektu modelov podnikovej komunikácie	90
4.5	Efektívnosť komunikačných nástrojov	92
4.5.1	Výhody a nevýhody komunikačných nástrojov z aspektu ich efektívnosti	94
4.6	Výber komunikačných nástrojov	103
4.6.1	Kritériá výberu komunikačných nástrojov v podniku	107
4.7	Komunikačné nástroje a komunikačný plán	111
4.7.1	Typy komunikačných plánov	111
5	MANAŽÉRSKA KOMUNIKÁCIA	114
5.1	Vymedzenie manažérskej komunikácie	115
5.2	Charakteristiky manažérskej komunikácie	116
5.3	Funkcie manažérskej komunikácie v podniku	118
5.4	Status a rola v manažérskej komunikácii	120
5.4.1	Typy komunikačných rolí v manažérskej komunikácii	122
5.5	Manažérska komunikácia v systéme riadenia kvality	123
6	VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA V MANAŽÉRSKEJ KOMUNIKÁCIÍ	127
6.1	Hovorová (ústna) verbálna komunikácia	128
6.1.1	Monológ v manažérskej komunikácii	130
6.1.2	Dialóg, diskusia, polemika debata a beseda v manažérskej komunikácii	130
6.2	Písomná/písaná komunikácia	136
6.3	Piktogramy a obrazové sprostredkovanie informácií	137
6.4	Čítanie v manažérskej komunikácii	139
6.5	Techniky rozvoja verbálnej komunikácie	140
7	NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA V MANAŽÉRSKEJ KOMUNIKÁCIÍ	142
7.1	Mimika v manažérskej komunikácii	143
7.2	Gestikulácia v manažérskej komunikácii	145
7.3	Haptika v manažérskej komunikácii	147
7.4	Posturika v manažérskej komunikácii	151
7.5	Kinezika v manažérskej komunikácii	151
7.6	Proxemika v manažérskej komunikácii	152
7.7	Paralingvistika v manažérskej komunikácii	153
8	POČÚVANIE A NAČÚVANIE V MANAŽÉRSKEJ KOMUNIKÁCIÍ	155
8.1	Vymedzenie a podstata aktívneho počúvania	155
8.2	Fázy aktívneho počúvania	157

8.3	Pravidlá aktívneho počúvania	157
8.4	Zlozvyky a bariéry v procese aktívneho počúvania v manažérskej komunikácii	159
8.5	Metódy rozvíjania aktívneho počúvania v manažérskej komunikácii	160
8.5.1	Dialogická metóda otázok a odpovedí	161
8.5.2	Sokratovská metóda	164
8.5.3	Chyby pri aplikácii metód rozvoja aktívneho počúvania v manažérskej komunikácii	164
8.6	Aktívne počúvanie v procese riadenia a vedenia ľudí	165
9	ASERTIVITA V MANAŽÉRSKEJ KOMUNIKÁCI	167
9.1	Vymedzenie a podstata asertivity	167
9.1.1	Asertivita ako základ manažérskej komunikácie	168
9.2	Asertívna komunikácia v manažmente	169
9.3	Neasertívna komunikácia v manažmente a jej typy	170
9.4	Základné práva asertívnej komunikácie	175
9.5	Techniky asertívnej komunikácie v manažmente	176
10	EMPATIA V MANAŽÉRSKEJ KOMUNIKÁCI	178
10.1	Súčasnú teoretickú východiská skúmania empatie	178
10.2	Vymedzenie a podstata empatie	180
10.3	Empatia a empatická komunikácia v manažmente	182
10.4	Roviny empatickej komunikácie v manažmente	184
11	PERSUÁZIA V MANAŽÉRSKEJ KOMUNIKÁCI	185
11.1	Vymedzenie persuázie	185
11.2	Vymedzenie persuazívnej komunikácie	186
11.3	Typy persuazívnej komunikácie v manažmente	187
11.4	Determinanty persuazívnej komunikácie v manažmente	190
11.5	Princípy persuazívnej komunikácie v manažmente	191
11.6	Stratégie persuazívnej komunikácie v manažmente	192
11.7	Persuazívna komunikácia v riadení a vedení ľudí	193
12	INTERKULTÚRNOŠŤ V MANAŽÉRSKEJ KOMUNIKÁCI	195
12.1	Vymedzenie a obsah interkultúrnej manažérskej komunikácie	196
12.1.1	Komunikačné kódy v interkultúrnej manažérskej komunikácii	197
12.1.2	Komunikačné vzorce v interkultúrnej manažérskej komunikácii	198
12.1.3	Mentálne modely v interkultúrnej manažérskej komunikácii	200
12.2	Modifikačné prvky a prekážky v interkultúrnej manažérskej komunikácii	200
12.2.1	Komunikačné šumy v interkultúrnej manažérskej komunikácii	201
12.2.2	Komunikačné prekážky v interkultúrnej manažérskej komunikácii	203

12.2.3 Vplyv komunikačných šumov a prekážok na komunikačné správanie manažéra	208
12.3 Komunikačné schopnosti a komunikačné zručnosti v interkultúrnej manažérskej komunikácii	212
12.3.1 Diagnostika predpokladov na efektívnu interkultúrnu manažérsku komunikáciu metódou C. G. Junga	213
12.3.2 Metóda sebamonitorovania expresívneho sociálneho správania manažéra a jeho psychických predpokladov na interkultúrnu manažérsku komunikáciu	215
12.4 Spätná väzba v interkultúrnej manažérskej komunikácii	217
12.5 Rozvoj interkultúrnej manažérskej komunikácie	218
12.6 Zásady efektívnej interkultúrnej manažérskej komunikácie	220
LITERATÚRA	223
SLOVNÍK	229