

Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici
Ekonomická fakulta

Milota Vetráková - Jana Klincková

EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA – PREDPOKLAD ÚSPEŠNOSTI MANAŽÉRA



ERUDITIO
MORES
FUTURUM

OBSAH

ÚVOD.....	7
1. KOMUNIKAČNÝ PROCES.....	10
1.1. Komunikačná udalosť	11
1.2. Komunikačná stratégia	13
1.3. Komunikačná kompetencia	19
1.4. Komunikačné bariéry	21
1.5. Chyby v sociálnom vnímaní manažéra	24
Úlohy na riešenie a otázky	25
Zoznam bibliografických odkazov	26
2. JAZYK A REČ MANAŽÉRA.....	27
2.1. Jazyk v manažérskej komunikácii	27
2.2. Komunikačné modely	29
2.3. Komunikačné problémy	36
2.4. Komunikatívne funkcie	39
2.5. Komunikatívny manažér v konflikte	46
Úlohy na riešenie a otázky	48
Zoznam bibliografických odkazov	48
3. ÚSPEŠNÝ MANAŽÉR.....	50
3.1. Ako sa stať efektívnym a úspešným manažérom	50
3.2. Zmeny v myslení manažérov	57
3.3. Riadenie práce manažéra	62
3.4. Zdokonaľovanie práce manažéra	65
3.5. Podporné techniky a metódy rozvoja	68
Úlohy na riešenie a otázky	76
Zoznam bibliografických odkazov	77
4. EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA.....	80
4.1. Princípy efektívnej komunikácie	82
4.2. Princípy kooperácie a zdvorilosti	84
4.3. Presvedčanie v komunikácii manažéra	89
Úlohy na riešenie a otázky	96
Zoznam bibliografických odkazov	96
5. POČÚVANIE AKO KOMUNIKAČNÁ ZRUČNOSŤ	98
5.1. Aktívne počúvanie a spätná väzba	98
5.2. Otázky a odpovede	103
5.3. Otázky ako prostriedky manipulácie a slovnej obrany	109
Úlohy na riešenie a otázky	111
Zoznam bibliografických odkazov	112

6. PRACOVNÁ KOMUNIKÁCIA.....	114
6.1. Komunikačný systém manažéra	114
6.2. Vnútna komunikácia	121
6.3. Vonkajšia komunikácia.....	129
6.4. Synchronná a asynchronná komunikácia	134
Úlohy na riešenie a otázky	140
Zoznam bibliografických odkazov:	141
7. PRACOVNÉ PORADY	143
7.1. Podstata a druhy pracovných porád	143
7.2. Príprava porady	148
7.3. Roly a komunikačné typy účastníkov porady	152
7.4. Organizácia porady.....	157
Úlohy na riešenie a otázky	167
Zoznam bibliografických odkazov	168
8. OBCHODNÉ ROKOVANIE	170
8.1. Taktika verzus stratégia v obchodnom rokovaní.....	170
8.2. Príprava na obchodné rokovanie	175
8.3. Priebeh obchodného rokovania	179
8.4. Odlišnosti národných kultúr	183
Úlohy na riešenie a otázky	195
Zoznam bibliografických odkazov	196
9. RÉTORIKA MANAŽÉRA A VEREJNÉ VYSTÚPENIA	199
9.1. Historický exkurz do vývoja rétoriky.....	199
9.2. Podstata a typológia verejných vystúpení	206
9.3. Príprava manažéra na verejné vystúpenie	215
9.4. Prezentácia manažérov	222
Úlohy na riešenie a otázky	226
Zoznam bibliografických odkazov	227
ZÁVER.....	229
ZHRNUTIE	233
VECNY REGISTER.....	237
LITERATÚRA	241

CONTENTS

INTRODUCTION.....	7
1. COMMUNICATION PROCESS.....	10
1.1. Communication Event	11
1.2. Communication Strategy	13
1.3. Communication Competence.....	19
1.4. Communication Barriers.....	21
1.5. Errors in Social Perception of a Manager.....	24
Tasks and Questions	25
Referencies	26
2. THE LANGUAGE AND SPEECH OF MANAGER	27
2.1. Language in Managers' Communication	27
2.2. Communication Models.....	29
2.3. Communication Problems	36
2.4. Communication Functions.....	39
2.5. Communication Manager Found in a Conflict	46
Tasks and Questions	48
Referencies	48
3. SUCCESSFUL MANAGER.....	50
3.1. How to Become an Effective and Successful Manager.....	50
3.2. Changes in Managers' Ways of Thinking.....	57
3.3. Management of Manager's Work	62
3.4. Improvement of Manager's Work.....	65
3.5. Assistive technology and methods development.....	68
Tasks and Questions	76
Referencies	77
4. EFFECTIVE COMMUNICATION	80
4.1. Principles of effective communication	82
4.2. Principles of Co-operation and Politeness.....	84
4.3. Persuasion in manager's communication	89
Tasks and Questions	96
Referencies	96
5. LISTENING AS A COMMUNICATION SKILL.....	98
5.1. Active Listening and Feedback	98
5.2. Questions and Answers.....	103
5.3. Questions as Means of Manipulation and Verbal Self-Defence	109
Tasks and Questions	111
Referencies	112

6. WORK COMMUNICATION	114
6.1. Manager's Communication System.....	114
6.2. Internal Communication	121
6.3. External Communication	129
6.4. Synchronous and Asynchronous Communication	134
Tasks and Questions	140
Referencies	141
7. WORK MEETINGS	143
7.1. The Nature and Types of Work Meetings	143
7.2. How to Prepare for a Meeting	148
7.3. Roles and Communication Types of Work Meeting Participants	152
7.4. Organizations of Work Meetings	157
Tasks and Questions	167
Referencies	168
8. BUSINESS MEETING	170
8.1. Tactics versus Negotiation Strategy	170
8.2. Preparing for a Business Meeting.....	175
8.3. Conduct of a Business Negotiation.....	179
8.4. Differences in National Cultures in Negotiations.....	183
Tasks and Questions	195
Referencies	196
9. MANAGER RHETORIC AND PUBLIC SPEECHES.....	199
9.1. Historical Excursion into the Development of Rhetoric.....	199
9.2. The Nature and Typology of Public Speeches.....	206
9.3. The Manager Training in Public Speeches	215
9.4. Presentation of Managers	222
Tasks and Questions	226
Referencies	227
CONCLUSION	229
SUMMARY	235
REGISTER.....	237
REFERENCES	241