

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>7</b>
<b>1. KOMUNIKAČNÝ PROCES</b> .....	<b>10</b>
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
<b>2. JAZYK A REČ MANAŽÉRA</b> .....	<b>27</b>
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
<b>3. ÚSPEŠNÝ MANAŽÉR</b> .....	<b>50</b>
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
<b>4. EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA</b> .....	<b>80</b>
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
<b>5. POČÚVANIE AKO KOMUNIKAČNÁ ZRUČNOSŤ</b> .....	<b>98</b>
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

<b>6. PRACOVNÁ KOMUNIKÁCIA.....</b>	<b>114</b>
6.1. Komunikačný systém manažéra.....	114
6.2. Vnútoraná komunikácia.....	121
6.3. Vonkajšia komunikácia.....	129
6.4. Synchronná a asynchronná komunikácia.....	134
Úlohy na riešenie a otázky.....	140
Zoznam bibliografických odkazov:.....	141
<b>7. PRACOVNÉ PORADY.....</b>	<b>143</b>
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
<b>8. OBCHODNÉ ROKOVANIE.....</b>	<b>170</b>
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
<b>9. RÉTORIKA MANAŽÉRA A VEREJNÉ VYSTÚPENIA.....</b>	<b>199</b>
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
<b>ZÁVER.....</b>	<b>229</b>
<b>ZHRNUTIE.....</b>	<b>233</b>
<b>VECNÝ REGISTER.....</b>	<b>237</b>
<b>LITERATÚRA.....</b>	<b>241</b>

## CONTENTS

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>7</b>
<b>1. COMMUNICATION PROCESS.....</b>	<b>10</b>
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
<b>2. THE LANGUAGE AND SPEECH OF MANAGER .....</b>	<b>27</b>
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
<b>3. SUCCESSFUL MANAGER.....</b>	<b>50</b>
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
<b>4. EFFECTIVE COMMUNICATION .....</b>	<b>80</b>
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
<b>5. LISTENING AS A COMMUNICATION SKILL.....</b>	<b>98</b>
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

<b>6. WORK COMMUNICATION .....</b>	<b>114</b>
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
<b>7. WORK MEETINGS .....</b>	<b>143</b>
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
<b>8. BUSINESS MEETING .....</b>	<b>170</b>
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
<b>9. MANAGER RHETORIC AND PUBLIC SPEECHES.....</b>	<b>199</b>
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
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>229</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>235</b>
<b>REGISTER.....</b>	<b>237</b>
<b>REFERENCIES .....</b>	<b>241</b>