

Obsah

Úvod do problematiky	7
I. Vymezení terminologie	9
1.1 Rozdělení zátěžových situací.....	10
1.2 Obtížně zvládnutelné situace a komunikační proces.....	13
1.3 Obtížně zvládnutelná situace, stres a jeho vliv na komunikační proces.....	23
1.4 Adaptační proces a možnosti komunikačního procesu ve stresové situaci.....	30
2. Komunikační situace a druhy krizí	34
2.1 Rozdělení obtížně zvládnutelných situací podle různých hledisek.....	37
2.2 Podstata obtížně zvládnutelných situací.....	39
2.3 Verbální a neverbální komunikace ve stresové situaci.....	40
3. Nejčastější chyby rozhodování a komunikace při zvládnání zátěžové situace	46
3.1 Reakce komunikace a chování v zátěžových situacích.....	47
3.2 Nejčastější komunikační chyby v zátěžových situacích z praxe.....	55
4. Možnosti komunikace v krizové situaci	58
5. Možnosti komunikace v běžné zátěžové situaci	68
6. Přínos pozitivní psychologie pro efektivní zvládnání komunikace v krizi	79
7. Krizové plány a krizové tréninky	86
Závěr	91
Seznam použitých obrázků	93
Literatura a prameny	93
Slovník pojmů	95