

1. ÚVOD DO KOMUNIKACE	7
Co je komunikace	8
Verbální komunikace	10
Neverbální komunikace	11
2. OTÁZKY A NASLOUCHÁNÍ	15
Techniky kladení otázek a typy otázek	16
Aktivní naslouchání	32

3. KOMUNIKAČNÍ TYPY – TYPOLOGIE	37
Úvod	38
Důležité vlastnosti	42
Komunikační typy	46
Jak posuzujeme druhé	50
4. KONFLIKTY A VYHRANĚNÉ KOMUNIKAČNÍ TYPY	63
Konflikty	64
Vyhraněné komunikační typy lidí	70
5. TEST KOMUNIKAČNÍCH TYPŮ	77