

Obsah

ÚVOD	4
1 KOMUNIKACE – ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE	6
2 ASPEKTY KOMUNIKACE FACE-TO-FACE	11
3 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE	19
4 KOMUNIKACE S LIDMI SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI	25
5 TELEFONICKÁ A INTERNETOVÁ KOMUNIKACE.....	31
6 KRIZOVÁ KOMUNIKACE	38
7 EFEKTIVNÍ ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ	48
8 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ A ZVLÁDÁNÍ STRESU PROSTŘEDKY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE	53
9 PRÁCE V TÝMU A V PRACOVNÍ SKUPINĚ	64
10 KOMUNIKACE JAKO PROFESNÍ KOMPETENCE	69
11 KOMUNIKACE JAKO PROSTŘEDEK PODPORY PROFESNÍHO RŮSTU	71
12 VÝZKUM KOMUNIKACE – CDA	77
ZÁVĚR	81
NÁVRHY TÉMAT SEMINÁRNÍ PRACÍ.....	82
SEZNAM POUŽITÉ A DOPORUČENÉ LITERATURY	85
KLÍČ K VYBRANÝM AUTOKOREKTIVNÍM ÚLOHÁM A KONTROLNÍM OTÁZKÁM .	89