

Obsah:

<i>Slovo úvodem</i>	5
Ještě k úvodu.....	6
1. PERCEPCE POSTOJŮ OBČANSKÉ VEŘEJNOSTI A KOMUNIKACE S MUNICIPALITOU	9
1.1 Úvod.....	9
1.2 Postoje veřejnosti, společenský status a role pracovníka veřejné správy.....	10
1.3 Komunikace s občany.....	13
2. KOMUNIKAČNÍ CÍLE A STRATEGIE V OBLASTI VEŘEJNÉ SPRÁVY	22
2.1 Principy úspěšné komunikace veřejné instituce a její strategické komunikační cíle.....	22
2.2 Komunikační mix.....	23
2.2.1 Osobní prodej.....	25
2.2.2 Podpora prodeje.....	26
2.2.3 Reklama a propagace.....	27
2.2.4 Public relations.....	30
3. KOMUNIKACE V KONCEPTU VEŘEJNÉ SLUŽBY	35
3.1 Sektor veřejných služeb.....	35
3.2 Řízení v institucích veřejných služeb.....	36
3.3 Služba, veřejný statek, uživatel, komunikace s uživatelem.....	39
4. ZÁKLADY PRAKTICKÉ PSYCHOLOGIE V KONTEXTU S KOMUNIKACÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	43
4.1 Neverbální komunikace.....	46
4.1.1 Základní formy neverbální komunikace.....	46
4.2 Verbální komunikace.....	48
4.2.1 Řečové registry, komunikační bariéry, pravidla úspěšné komunikace.....	48

5. PŘÍKLAD KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ – ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ.....	54
5.1 Jednání pasivní.....	55
5.2 Jednání agresivní.....	56
5.2.1 Pasivní a agresivní chování a jednání – shody a rozdíly.....	56
5.3 Jednání asertivní.....	59
5.3.1 Asertivní lidská práva, <i>vlastnosti</i> asertivity.....	59
5.3.2 Asertivní techniky.....	61
5.4 Užívání a zneužívání moci.....	65
5.4.1 Správný úřad – občan, vzájemné působení.....	66
5.4.2 Podoby moci.....	67
Seminární práce.....	71
Místo závěru.....	71
Literatura.....	72