

OBSAH

Předmluva	4
1. Komunikační proces	7
1.1 Sociální interakce	7
1.2 Struktura komunikačního procesu	12
1.3 Charakteristika komunikace	17
1.4 Druhy komunikace	18
1.5 Komunikační faktory	21
1.6 Náměty pro seminární práce	23
1.7 Praktický výcvik	23
2. Jedinec a komunikace	25
2.1 Osobnost v komunikaci	25
2.2 Interpersonální vztahy	30
2.3 Základní sociálně komunikační dovednosti	33
2.4 Komunikace ve zdravotní a sociální oblasti	41
2.5 Náměty pro seminární práce	45
2.6 Praktický výcvik	45
3. Komunikace ve skupině	47
3.1 Sociální interakce ve skupině	47
3.2 Komunikace a rozhodovací proces	52
3.3 Prezentace, rozhovor, vyjednávání	54
3.4 Pravidla společenského styku	63
3.5 Týmová práce v ošetrovatelství	70
3.6 Komunikační dovednosti manažerů ve zdravotní a sociální oblasti	73
3.7 Náměty pro seminární práce	75
3.8 Praktický výcvik	76
4. Komunikující organizace	77
4.1 Identita instituce	77
4.2 Instituce v oblasti zdravotní a sociální péče	80
4.3 Marketingové komunikace	83
4.4 Sociální komunikace	85
4.5 Náměty pro seminární práce	86
4.6 Praktický výcvik	86
Seznam použité literatury	88