

Obsah:

<i>Seznam symbolů</i>	4
<i>Slovo úvodem</i>	5
<i>Místo úvodu</i>	6
1. PERCEPCE POSTOJŮ OBČANSKÉ VEŘEJNOSTI A KOMUNIKACE S MUNICIPALITOU	7
1.1 Úvod.....	7
1.2 Postoje veřejnosti, společenský status a role pracovníka veřejné správy.....	8
1.3 Komunikace s občany.....	11
2. KOMUNIKAČNÍ CÍLE A STRATEGIE V OBLASTI VEŘEJNÉ SPRÁVY.....	20
3. KOMUNIKACE V KONCEPTU VEŘEJNÉ SLUŽBY.....	23
4. ZÁKLADY PRAKTICKÉ PSYCHOLOGIE V KONTEXTU S KOMUNIKACÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ.....	27
4.1 Neverbální komunikace.....	30
4.1.1 Základní formy neverbální komunikace.....	30
4.2 Verbální komunikace.....	32
4.2.1 Řečové registry, komunikační bariéry, pravidla úspěšné komunikace.....	32
5. PŘÍKLAD KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ – ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ.....	38
5.1 Jednání pasivní.....	39
5.2 Jednání agresivní.....	40
5.2.1 Pasivní a agresivní chování a jednání – shody a rozdíly.....	40
5.3 Jednání asertivní.....	43
5.3.1 Asertivní lidská práva, <i>vlastnosti</i> asertivity.....	43
5.3.2 Asertivní techniky.....	45
Korespondenční úkol.....	51
Literatura.....	52