

OBSAH

Úvodní metodické rady	5
I. Základní charakteristika sociální komunikace	7
1. Základy teorie sociální komunikace	7
2. Verbální komunikace a její druhy	22
3. Identifikace a hodnocení neverbálních projevů	30
II. Realizace funkcí sociální komunikace	45
III. Sociální komunikace v systému veřejné správy	56
1. Sociální komunikace v prostředí veřejné správy	56
2. Interní komunikace v organizační struktuře	61
3. Externí komunikace s veřejností	65
IV. Komunikační dovednosti pracovníků veřejné správy	86
V. Komunikační bariéry a jejich eliminace	122
Použitá a studijní literatura	132