

# OBSAH

## ***Slovo úvodem***

<i>Mgr. Renáta Provazníková a humanizace státní správy</i> . . . . .	7
<i>Zajímavé čtení, užitečná pomůcka</i> . . . . .	12
Klientská komunikace ve státní správě: asertivita, efektivita, akceptace . . . . .	13
Manipulace v komunikaci . . . . .	18
Stres a syndrom vyhoření . . . . .	25
Konflikty – jak je řešit a jak jich využívat . . . . .	30
Komunikace s klienty vyžadujícími zvláštní přístup . . . . .	37
Boreout syndrom . . . . .	48
Firemní kultura . . . . .	55
Duševní nemoc – problém nejen zdravotní, ale i sociální . . . . .	60
Patologie v pracovních vztazích – mobbing . . . . .	66
Komunikace v krizových situacích . . . . .	75
Nezaměstnanost jako psychologický problém . . . . .	82
E-learning ve firemním vzdělávání . . . . .	92
Supervize . . . . .	100
Komunikace a média v dnešní společnosti . . . . .	110
Jak komunikovat, aby nám druzí rozuměli . . . . .	115
Time management trochu jinak aneb zamyšlení o čase... . . . . .	120
Sociální práce a její význam . . . . .	130
Jak se ubránit vyhoření . . . . .	137
Fungující vztahy – cesta ke spokojenosti a úspěchu . . . . .	142
Sociální sítě – jejich význam, přínosy i rizika . . . . .	147
Střetávání generací ve světě práce . . . . .	152