

Obsah

Úvod.....	5
1 Verbální a neverbální komunikace	6
1.1 Verbální komunikace.....	9
1.2 Paralingvistická komunikace.....	11
1.3 Neverbální komunikace	12
2 Interakční procesy	17
2.1 Prosociální jednání	17
2.2 Kooperativní jednání	19
2.3 Agresivní jednání	20
3 Asertivní jednání	25
3.1 Asertivita	26
3.2 Asertivní techniky.....	27
4 Transakční analýza	32
4.1 Ego v perspektivě transakční analýzy.....	32
4.2 Transakce (komunikační výměny)	35
4.3 Scénář v pojetí transakční analýzy.....	37
4.4 Hry v pojetí transakční analýzy	37
5 Poradenský proces v sociální práci	39
5.1 Typologie poradenství.....	39
5.2 Poradenský proces v sociální práci.....	41
5.2.1 Příprava poradenského procesu	42
5.2.2 Proces vzájemného přijetí účastníků poradenského procesu	44
5.2.3 Porozumění problému.....	46
5.2.4 Hledání cest řešení	48
5.2.5 Ukončení poradenského procesu.....	49
6 Efektivní komunikace v poradenském procesu	51
6.1 Přístupy ke komunikačnímu partnerovi.....	51
6.2 Techniky aktivního naslouchání	54
6.3 Možné chyby a doporučení vedoucí ke zvýšení efektivity poradenského procesu.....	57
Závěr	62