

OBSAH

ÚVOD – PŘEDMLUVA KE STUDIJNÍMU MATERIÁLU	7
SEZNAM A VYSVĚTLENÍ POUŽITÝCH IKON	8
1 KOMUNIKAČNÍ A UČEBNÍ DOVEDNOSTI 21. STOLETÍ.....	9
1.1 Komunikát.....	9
1.2 Médium.....	10
1.3 Zpětná vazba	10
1.4 Zkreslení informací	10
2 KRITICKÉ MYŠLENÍ. ANALÝZA, SYNTÉZA, INDUKCE A DEDUKCE. PERSVAZE. SUGESCE A SUGESTIBILITA. ARGUMENTACE, LOGIKA A DŮKAZY.....	12
2.1 Myšlení	12
2.1.1 Formy myšlení.....	13
2.1.2 Vlastnosti myšlení	13
2.1.3 Typy myšlení	14
2.2 Kritické myšlení.....	14
2.3 Persvaze.....	14
2.4 Sugescce a sugestibilita	16
2.5 Argumentace, logika a důkazy	16
3 SÉMIOTIKA	17
3.1 Znak	18
3.2 Znaky ve verbální a nonverbální komunikaci.....	19
3.3 Znaky a jejich hodnocení, posuzování. Předsudky a předjímání.	20
4 SOCIÁLNÍ, MASMEDIÁLNÍ, MARKETINGOVÁ A UMĚLECKÁ KOMUNIKACE. KOMUNIKÁT. SDĚLENÍ. FORMA, OBSAH. KONTEXT. RECIPIENT. SOCIÁLNÍ INTERAKCE. SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST.....	22
4.1 Sociální komunikace v sociální interakci	22
4.2 Masová komunikace	26
4.3 Marketingová komunikace	27
4.3.1 Cíle a nástroje marketingové komunikace	29
4.3.2 Podpora prodeje.....	29
4.3.3 Vztahy s veřejností (nebo též public relations).....	30
4.3.4 Přímý marketing	31
4.3.5 Buzz marketing.....	31
4.3.6 Content	31
4.4 Komunikace uměním	33
4.4.1 Psychické mechanismy umělecké komunikace	33
4.4.2 Pochopení uměleckého díla	36
4.5 Komunikát. Sdělení. Forma, obsah. Kontext. Recipient. Sociální interakce. Společenská odpovědnost.....	36
4.5.1 Komunikát, sdělení.....	36
4.5.2 Obsah komunikace.....	36
4.5.3 Formy komunikace	37
4.5.4 Komunikační kontext	38
4.5.5 Příjemce sdělení – recipient	38
4.5.6 Společenská odpovědnost	38
5 HODNOCENÍ. PŘEDSUDKY. PŘEDJÍMÁNÍ	41

5.1	Hodnocení v procesu práce s klientem	41
5.2	Předsudky a stereotypy	42
6	DYNAMIKA SKUPINY. KRIZOVÁ KOMUNIKACE. KOMUNIKACE A ŘEŠENÍ PROBLÉMU. MEDIACE (VYJEDNÁVÁNÍ, DOHODA, KONSENZUS). + PRAKTICKÁ CVIČENÍ	46
6.1	Sociální skupina a její dynamika	46
6.1.1	Kritéria třídění sociálních skupin	47
6.1.2	Dynamika skupiny	50
6.1.3	Sociální role	51
6.2	Krize jako důsledek působení stresogenních vlivů	52
6.2.1	Fáze krize.....	54
6.2.2	Krizová intervence – krizová komunikace	56
6.2.3	Zásady krizové komunikace a komunikace při řešení problému	57
6.2.4	Asertivita	57
6.3	Mediace	61
7	POJEM „HEALTHY COMMUNICATION“; „ZDRAVÁ KOMUNIKACE“. ŽIVOTNÍ STYL. RELAXAČNĚ-MEDITAČNÍ CVIČENÍ, KOMUNIKACE S VLASTNÍM TĚLEM. + PRAKTICKÁ CVIČENÍ	64
7.1	„Healthy communication“; „Zdravá komunikace“	64
7.2	Životní styl a zdravý životní styl.....	65
7.2.1	Složky zdravého životního stylu.....	66
7.2.2	Rizikové faktory a salutory ovlivňující zdravý životní styl	66
7.3	Relaxační a meditační cvičení	68
7.3.1	Autogenní trénink	69
7.3.2	Progresivní svalová relaxace podle Jacobsona	70
7.3.3	Machačova relaxačně-aktivační metoda (RAM – relaxačně aktivační metoda)...	70
7.3.4	Bodová relaxace.....	72
7.3.5	Tíhová relaxace.....	72
7.3.6	Otisk v písku.....	73
7.3.7	Relaxace hlavy a šíje.....	73
7.3.8	Relaxace před spaním.....	73
7.3.9	Jógová relaxace	74
7.3.10	Feldenkraisova metoda	74
7.3.11	Blesková relaxace	75
7.3.12	Povelová relaxace	75
7.3.13	Koncentrační a meditační techniky	76
7.3.14	Relaxace na bázi dechových cvičení	76
7.3.15	Cvičení k uvolnění silného napětí – vzteku a zlosti	77
7.3.16	Dechová cvičení na zlepšení spánku.....	77
7.3.17	Relaxační techniky na zvládání hněvu.....	78
7.4	Komunikace s vlastním tělem	79
8	NEUROLOGICKÁ BÁZE LIDSKÉ KREATIVITY. KREATIVITA A AKTIVITA – JAK JE ROZVÍJET. + PRAKTICKÁ CVIČENÍ	81
9	JAK SPRÁVNĚ MLUVIT – TECHNIKA MLUVENÉHO PROJEVU (VÝSLOVNOST, RYTMUS, TEMPO, PAUZA, VÝŠKA HLASU, MELODIE ŘEČI, DECH), MLUVNÍ PROJEV V RŮZNÝCH PROSTŘEDÍCH (MALÉ/VELKÉ SÁLY, TĚLOCVIČNY, BAZÉNY, OUTDOOROVÉ PROSTŘEDÍ), PRÁCE S MIKROFONEM. HLASOVÁ HYGIENA	84

9.1	Technika mluveného projevu – zásady verbální komunikace.....	84
9.2	Jak správně mluvit – praktické rady a doporučení.....	86
9.2.1	Jméno a důraz.....	86
9.2.2	Správná výslovnost	87
9.2.3	Ráz.....	87
9.2.4	Melodie, rytmus a tempo řeči.....	87
9.2.5	Úsměv a emoce	88
9.2.6	Cílová skupina.....	88
9.3	Mluvní projev v různých prostředích a hlasová hygiena	88
10	SEBEPREZENTACE. REPREZENTACE. VÝRAZOVÉ PROSTŘEDKY. ZVLÁDÁNÍ TRÉMY. PUBLIKUM. ETIKETA. + PRAKTICKÁ CVIČENÍ	91
10.1	Sebeprezentace.....	91
10.1.1	Sebepoznání jako základ sebeprezentace	91
10.1.2	První dojem jako klíč k úspěšné sebeprezentaci	92
10.1.3	Prezentace přednášky – zásady.....	93
10.2	Etiketa a reprezentace	95
11	KOMUNIKACE VE SKUPINĚ (MALÉ/VELKÉ SKUPINY), PÁROVÁ KOMUNIKACE. KOMUNIKACE S DĚTMI, DOSPĚLÝMI, HENDIKEPOVANÝMI, SENIORY. SYNDROM VYHOŘENÍ. + PRAKTICKÁ CVIČENÍ	97
11.1	Komunikace ve skupině	97
11.2	Párová komunikace	101
11.2.1	Naslouchání	101
11.2.2	Techniky vedení rozhovoru	102
11.2.3	Verbální zpětná vazba.....	102
11.2.4	Komunikace činy	102
11.2.5	Komunikace tichem	102
11.3	Specifika komunikace s dětmi.....	103
11.4	Specifika komunikace s lidmi se zdravotním postižením	104
11.4.1	Doporučení pro komunikaci se zdravotně postiženými	104
11.4.2	Doporučení pro komunikaci s klienty se sluchovým postižením.....	105
11.4.3	Doporučení pro komunikaci s klienty se zrakovým postižením	105
11.4.4	Doporučení pro komunikaci s klienty s pohybovým postižením	107
11.4.5	Specifika komunikace s klienty se somatomorfními poruchami.....	107
11.5	Doporučení pro komunikaci se seniory	109
11.6	Možnosti podpory klienta	110
11.6.1	Vytváření pozitivního scénáře života	111
11.6.2	Specifika komunikace při masážích.....	114
11.7	Syndrom vyhoření a jeho prevence.....	115
11.7.1	Projevy syndromu vyhoření	116
11.7.2	Faktory ovlivňující vznik a rozvoj syndromu vyhoření	118
11.7.3	Možnosti spolupráce wellness specialisty na prevenci syndromu vyhoření klienta	119
12	NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE. SUBSTITUČNÍ KÓDY. + PRAKTICKÁ CVIČENÍ ...	122
12.1	Neverbální komunikace	122
12.1.1	Pozitivní a negativní signály neverbální komunikace	124
12.2	Substituční kódy	126
12.2.1	Komunikace činy	126
12.2.2	Komunikace tichem	126

13 DIAGNOSTIKA KLIENTA, ZPĚTNÁ VAZBA. HLASOVÁ HYGIENA.+ PRAKTICKÁ CVIČENÍ	127
13.1 Základy komunikace specialista – klient jako východisko diagnostické práce specialisty	127
13.1.1 Co očekává klient od kontaktu se specialistou?	128
13.1.2 Prostředí ke komunikaci	129
13.1.3 Čas ke komunikaci	130
13.2 Navázání prvního vztahu – první kontakt s klientem	131
13.2.1 Rozhovor jako základ diagnostiky klienta	131
13.3 Reflexe a sebereflexe	132
14 ZÁVĚR.....	134