

	Použité grafické symboly	4
	Úvod	5
1.	Posol zlých správ	6
1.1	Dá sa posol zachrániť?	8
2.	Komunikácia	12
2.1	Čo bráni komunikácii	13
2.2	Efektívna komunikácia	15
3.	Nenásilná komunikácia	19
4.	Umenie počúvať	28
4.1	Úrovne počúvania	29
5.	Empatia a asertivita	32
6.	Kríza a konflikt	38
6.1	Kríza	38
6.2	Konflikt	41
6.3	Stratégie riešenia a zvládania konfliktov	42
7.	Ako reagujeme v emočne napätých situáciách	45
8.	Emócie	49
9.	Čo sa deje, keď...?	55
9.1	Čo sa deje, keď je dieťa ohrozené samovraždou?	55
9.2	Čo sa deje, keď sa v mojej triede vyskytne šikanovanie? ..	58
9.3	Čo sa deje, keď sa môj žiak sebapoškodzuje?	64
9.4	Čo sa deje, keď môj žiak zažíva rozvod rodičov?	67
10.	Krízová komunikácia	72
10.1	Koučovací prístup	77
	Záver	82
	Zoznam použitej literatúry	83