

OBSAH

1 Asertivní komunikace, argumentace a manipulace.....	5
1.1 Asertivní komunikace (Markéta Šamalová)	5
1.1.1 Agresivní, pasivní a asertivní jednání	5
1.1.2 Zásady asertivní komunikace	8
1.1.3 Základní asertivní techniky	11
1.1.4 Jak se vyrovnat s kritikou aneb pravidla asertivní kritiky	13
1.2 Argumentace (Markéta Šamalová)	17
1.2.1 Argumentace jako etický způsob přesvědčování	18
1.2.2 Jak co nejvýstižněji formulovat svůj názor	19
1.2.3 Jak argumentování funguje	21
1.2.4 Posouzení přesvědčivosti argumentů	23
1.2.5 Chybné argumentace	25
1.3 Manipulace (Svatava Machová)	34
1.3.1 Stručný historický úvod	34
1.3.2 Současný zájem o manipulaci	34
1.3.3 Vymezení manipulace a její cíle	35
1.3.4 Jak poznáme manipulátora?	37
1.3.5 Jaké strategie užívá manipulátor?	38
1.3.6 Jak odkryjeme manipulaci a jak se jí můžeme bránit?	41
1.3.7 Je každá manipulace negativním jevem?	42
1.3.8 Jazykové prostředky vyskytující se často při manipulaci	42
2 Zdvořilost (Pavla Chejnová)	51
2.1 Vymezení pojmu zdvořilost	51
2.2 Pojem tváře – image	52
2.3 Pozitivní zdvořilost	53
2.4 Negativní zdvořilost	53
2.5 Zdvořilostní princip	53
2.6 Kooperační princip	55
2.7 Jazyková stránka projevů	56
2.7.1 Využití intonace.	56
2.7.2 Užití gramatických kategorií	57
2.7.3 Využití lexikálních prostředků	59

2. 8	Některé zdvořilostní situace a nejčastější reakce	60
2.8.1	Oslovování	60
2.8.2	Pozdravy a témata konverzace	61
2.8.3	Rozloučení	62
2.8.4	Děkování a přijímání díků	63
2.8.5	Omluvy	63
2.8.6	Reakce na omluvy	64
2.8.7	Pochvaly a kritika	64
2.8.8	Gratulace a blahopřání	65
2.9	Motivace a zdvořilost	65
2.10	Kulturní specifika dané země	67
2.11	Mezinárodní komunikace	68
3	Neverbální komunikace (Pavla Chejnová)	70
3.1	Vymezení pojmu neverbální komunikace	70
3.2	Vzdálenost (proxemika)	73
3.3	Mimika	75
3.4	Postoje (posturika) a gesta	77
3.5	Doteky (haptika)	78
3.6	Olfaktorika	79
3.7	Řeč prostředí	80
3.8	Čas	80
3.9	Oblečení	81