

Obsah

ÚVODEM.....	6
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	7
1 LIDSKÝ FAKTOR V KOMUNIKACI.....	9
1.1 Faktory ovlivňující komunikaci	9
1.2 Tři druhy postojů při komunikaci.....	12
1.2.1 Pozitivní postoj k sobě samému.....	12
1.2.2 Pozitivní postoj k tématu	15
1.2.3 Pozitivní postoj k protějšku	17
2 PŘEKÁŽKY V ROZHOVORU A JEJICH ZVLÁDÁNÍ	21
2.1 Komunikace a její složky	21
2.2 Roviny komunikace.....	22
2.3 Cílené řízení rozhovoru pomocí klidné a nenásilné komunikace	25
2.4 Uplatnění nenásilné komunikace v rozhovoru	26
3 ZÁSA DNÍ ROZHOVORY	33
3.1 Fatická komunikace jako základ každé komunikace	33
3.2 Technika kladení otázek.....	34
3.3 Protiotázky	36
3.4 Nezávazná konverzace otevírá dveře	41
4 ATMOSFÉRA ROZHOVORU	45
4.1 Konverzační maxima.....	45
4.2 Konverzační implikatura	47
4.3 Princip zdvořilosti	48
4.3.1 Sociální zdvořilost a takt.....	49
4.3.2 Jazykové prostředky zdvořilosti	49
5 INTERPERSONÁLNÍ KOMUNIKACE A EFEKTIVNÍ ŘÍZENÍ KONFLIKTU...54	
5.1 Charakter interpersonálních vztahů.....	54
5.2 Pravidla udržování pozitivních vztahů	55
5.3 Metody udržování pozitivních vztahů.....	56
5.4 Konfliktní situace	59
5.4.1 Formy a druhy konfliktů	59
5.4.2 Příčiny a příznaky konfliktů.....	60

5.4.3	Význam konfliktů	60
5.4.4	Přímá a nepřímá komunikace.....	62
6	KRIZOVÁ KOMUNIKACE	66
6.1	Krizová komunikace	66
6.2	Druhy krizí v cestovním ruchu.....	67
6.3	Krizová komunikace a emoce	67
6.4	Komunikace potřeb	68
7	MEZINÁRODNÍ OBCHODNÍ JEDNÁNÍ	74
7.1	Mezinárodní obchodní jednání.....	74
7.2	Kultura a vnímání kulturních odlišností.....	75
7.3	Kulturní dimenze.....	77
7.4	Kulturní šok.....	78
7.5	Fáze obchodního jednání.....	80
7.6	Strategie úspěšné komunikace v mezinárodním prostředí	81
7.7	Řešení a zvládání interkulturních rozdílů, problémů a konfliktů.....	82
8	PŘESVĚDČOVÁNÍ JAKO PROCES.....	85
8.1	Metoda přesvědčování.....	85
8.2	Principy přesvědčování	87
8.3	Vztah přesvědčování k jiným metodám ovlivňování	88
8.4	Fáze přesvědčování	88
8.5	Druhy přesvědčování.....	89
8.6	Zajímavé principy lidského rozhodování.....	91
9	ARGUMENTACE, VĚCNÁ A NEVĚCNÁ ARGUMENTACE	95
9.1	Argumentace jako proces	95
9.2	Věcná a nevěcná argumentace	99
9.3	Model procesu persvazivní komunikace	102
10	METODY PŘESVĚDČOVÁNÍ	108
10.1	Metoda přesvědčování.....	108
10.2	Metodika prezentování argumentů	109
10.2.1	Zprostředkování argumentů	109
10.2.2	Umísťování argumentů	110
10.3	Metodika interogativního přesvědčování	111
10.3.1	Uplatňování otázek (interogativnost).....	111

10.3.2	Zpochybňování	112
10.3.3	Schvalování.....	112
10.4	Metodika kladných odpovědí	113
10.5	Metodika uplatňování apelů	114
10.6	Metodika nepřímého působení	115
10.6.1	Bagatelizování problému	115
10.6.2	Nepolemizování s antitezí.....	116
11	MANIPULACE	119
11.1	Manipulace	119
11.2	Techniky manipulace.....	120
11.2.1	Technika aktualizace.....	121
11.2.2	Technika asociací.....	121
11.2.3	Technika atraktivity	122
11.2.4	Technika autority	123
11.2.5	Technika charismatu	123
11.2.6	Technika kontrastu.....	124
12	REAKCE NA ŠPINAVÉ TRIKY A ÚTOKY V KOMUNIKACI.....	127
12.1	Zásady obrany proti nekalé komunikaci.....	127
12.2	Techniky obrany proti komunikačním útokům	128
LITERATURA		135
PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....		138