

Obsah

ÚVODEM	6
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY	7
1 KRIZOVÁ KOMUNIKACE, KRIZE A JEJÍ NÁSLEDKY	8
1.1 Komunikace a krizová komunikace	8
1.2 Krizová komunikace	9
1.3 Psychologie mimořádných událostí jako nová vědní disciplína	11
1.4 Fáze krize	12
1.5 Druhy mimořádných událostí	13
1.6 Traumatický stres a jeho průběh	13
1.7 Následky krizí	15
1.8 Komunikace s lidmi zasaženými mimořádnou událostí	16
1.9 Psychologie krizových situací	18
1.10 Krizová komunikace a jiné vědní disciplíny	24
1.11 Klíč	25
2 POTŘEBY A REAKCE LIDÍ V KRIZOVÝCH SITUACÍCH	27
2.1 Prožitky lidí v mimořádných situacích	27
2.2 Motivační pole a potřeby	29
2.3 Umění naslouchat	30
2.4 Fáze komunikace s přihlédnutím ke krizovým situacím	33
2.5 Komunikace s lidmi zasaženými mimořádnými událostmi	38
2.6 Komunikace s lidmi z různých kultur	43
2.7 Klíč	45
3 ZAMĚŠTNANCI V KRIZOVÉ KOMUNIKACI	48
3.1 Konfliktní situace	49
3.2 Manipulativní jednání v konfliktech	50
3.3 Reakce na manipulace	52
3.4 Jak se účinně bránit podlým manipulativním postupům	55
3.5 Úloha médií	57
3.6 Mediální produkty	57
3.7 Správné nastavení krizové komunikace	60
3.8 Krizová webová stránka, úloha sociálních médií	61

3.9	Klíč	62
4	ASERTIVNÍ KOMUNIKACE, VYJEDNÁVÁNÍ V KRIZOVÝCH SITUACÍCH.....	65
4.1	Asertivita - asertivní komunikace	65
4.2	Agresivita - agresivní komunikace.....	66
4.3	Pasivita – pasivní komunikace	67
4.4	Asertivita ve verbální komunikaci	67
4.5	Asertivita v neverbální komunikaci	68
4.6	Asertivní techniky	69
4.7	Vyjednávání v krizových situacích	71
4.8	Druhy vyjednávání	73
4.9	Fáze vyjednávání.....	74
4.10	Strategie, taktika, trik.....	75
4.11	Taktiky a jejich druhy.....	77
4.12	Triky a jejich druhy	77
4.13	Klíč	82
5	MEDIÁLNÍ KOMUNIKACE V KRIZOVÝCH SITUACÍCH, KRIZOVÁ KOMUNIKACE V NÁTLOKOVÝCH SITUACÍCH	85
5.1	Zásady krizové komunikace s médií	86
5.2	Rozpoznání rizika v krizové komunikaci.....	88
5.3	Proces krizové komunikace.....	89
5.4	Běžné prostředky krizové komunikace s médii.....	89
5.5	Reagování na nejběžnější mediální problémy.....	91
5.6	Reagujeme na otázky a poskytujeme odpovědi	93
5.7	Klíč	95
6	KRIZOVÁ KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍ OBLASTI, KRIZOVÁ KOMUNIKACE VE SLOŽITÝCH ŽIVOTNÍCH SITUACÍCH	99
6.1	Pojetí a vymezení konfliktu v krizové komunikaci.....	100
6.2	Příčiny vzniku konfliktu.....	101
6.3	Průběh a vývoj sociálního konfliktu	102
6.4	Metody pro zvrácení nepříznivého vývoje konfliktu	104
6.5	Metody řešení konfliktu	105
6.6	Zásah třetích stran	106
6.7	Základní styly řešení konfliktu.....	113
6.8	Klíč	115

7	PŘÍPRAVA KONKRÉTNÍHO MEDIÁLNÍHO VÝSTUPU.....	119
7.1	Nácvik mediálního prohlášení a vystoupení v různých médiích.....	120
7.2	Klíč.....	125
	LITERATURA	127
	SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY	129
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	130