

ÚVOD	5
1 PSYCHOLOGICKÉ OPERACE - PSYOPS	6
1.1 Nejdříve - v čem je problém?	6
1.2 Sociální klima - předpoklad pro akci	12
1.3 Ovlivnění postojů ve svůj prospěch	15
2 INFORMACE A DESINFORMACE	26
3 KRIZOVÝ MANAGEMENT – CESTA K VYJEDNÁVÁNÍ	34
3.1 Formy vyjednávání	34
3.2 Prvních pět minut rozhoduje...	48
4 STRATEGIE MANIPULACE – DALEKÝ VÝHLED	51
4.1 Předpoklady úspěšného jednání	51
4.2 Taktika manipulace – co dělat teď hned?	57
4.3 Postup v jednání k dosažení dohody	60
5 DŮVĚRYHODNOST ARGUMENTAČNÍCH MOSTŮ	65
5.1 Tvorba argumentačních mostů	65
5.2 Jak dál?	70
6 ZPŮSOBY KLAMÁNÍ	72
7 CESTY K ÚMYSLNÉ NEDOHODĚ	74
7.1 Taktika jednání vedoucí k nedohodě	74
8 KLIŠÉ VYTVÁŘÍ SOCIÁLNÍ KLIMA PRO MANIPULACI	78

8.1 Jak zlepšit sociální klima	78
8.2 Jak vytvářet u druhých pocit uspokojení nad sebou?	81
8.3 Vyjednávací finty – základ psychologických her	82
8.4 Způsoby manipulace s lidmi	89
9 POSTUP PŘI SELHÁNÍ VE VYJEDNÁVÁNÍ	99
9.1 Co se stane v kritické situaci?	100
9.2 Co dělat dál?	100
9.3 Co sami se sebou?	102
10 KRIZOVÝ MANAGEMENT – CESTA K DIKTÁTU	107
10.1 Jdeme do toho – avšak do čeho?	107
10.2 Strategie diktátu	112
10.3 Operacionalizace diktátu	116
10.4 Taktika diktátu	121
10.5 Od frustrace k davu	123
11 ODKAZ TOMÁŠE BATI	136
LITERATURA:	143