

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 3 |
| IDENTIFIKACE A ZHODNOCENÍ POTENCIÁLNÍCH RIZIK | 5 |
| V jaké se nacházíme situaci? | 5 |
| Postoj ke krizím | 6 |
| CO JE TO KRIZE | 8 |
| Krise je zátěž | 8 |
| Analýza předpokladů pro zvládnání krizi | 9 |
| V jaké jsme situaci | 9 |
| Rozbor rizikových a krizových situací | 11 |
| Jaký je krize problém a jak ho řešit? | 14 |
| Řízení rizika a zvládnání situací | 14 |
| Nové přístupy k řešení krizí | 17 |
| Co předchází krizi? | 17 |
| Co s krizí? | 18 |
| Osvojte si dvanáctero pro řešení problémů! | 20 |
| Jaké jsou nejčastější chyby při řešení problémů? | 21 |
| Co dělat, jestliže řešení problému nedopadne tak, jak jsme si představovali? | 22 |
| Jak řídit v nejisté situaci? | 22 |
| Jak formulovat své cíle? | 24 |
| Stanovení priorit jednotlivých cílů | 25 |
| Rizika dělení cílů na menší | 26 |
| Srovnávání cílů podle jejich priorit | 26 |
| Omyl | 28 |
| Metoda alternativních scénářů | 29 |
| Co dělat, jestliže jste se již dostali do krize? | 31 |
| ČLOVĚK V KRIZI | 33 |
| Obecné aspekty problematiky lidského faktoru | 33 |
| Úloha lidského faktoru | 35 |
| Způsob práce vrcholových manažerů | 37 |
| Nepřátelé týmového řešení krizových situací | 38 |
| Člověk - nejslabší článek řetězu! | 40 |
| Nejdůležitější problémy operátora v informačním systému | 41 |
| Závěry | 42 |

ENERGIE PRO CELÝ DEN

43

| | |
|---|----|
| Fenomén stresu a relevantní pojmy | 43 |
| Jak pociťujeme stres? | 46 |
| Jak žít se svým typem chování? | 47 |
| Jak získávat životní energii? | 49 |
| Jak v sobě probudit tvůrčí schopnosti? | 50 |
| Čtyři fáze kreačního procesu | 51 |
| Postup tvůrčího procesu - způsob čtyř I | 51 |
| Jak rozdávat životní energii? | 52 |
| Nakonec - co sami se sebou v krizové situaci? | 52 |
| Šetření adaptivní energií | 53 |
| A co udělat po překonání krize? | 55 |
| Souhrn | 56 |

KRIZOVÁ KOMUNIKACE A MANIPULACE

57

| | |
|--|----|
| Něco o komunikaci | 57 |
| Tok informace v rizikových a krizových situacích | 57 |
| Jak komunikovat s lidmi | 61 |
| Blake-ova manažerská mřížka | 62 |
| Základ efektivní komunikace | 65 |
| Verbální a nonverbální komunikace | 66 |
| Vytváření a udržování pozitivního sociálního klimatu | 68 |
| Klišé vytváří sociální klima pro úspěšnou komunikaci | 68 |
| Jak vytvářet u druhých pocit uspokojení nad sebou? | 69 |
| Jak efektivně komunikovat? | 70 |
| Argumentační mosty v komunikaci | 70 |
| Jak vytvářet argumentační mosty? | 70 |
| Ale jak dál? | 72 |
| Klasifikace forem mezilidského komunikačního chování | 73 |
| To podstatné o komunikačních hrách | 75 |
| Souhrn | 79 |
| Aplikace asertivity v krizových komunikacích | 79 |
| Nácvik přímého jednání, asertivita | 80 |
| Něco bližšího k jednotlivým druhům jednání | 80 |
| Charakteristika přímého (asertivního) jednání | 82 |
| Dávejte najevo, že nasloucháte | 83 |
| Chyby při komunikaci | 83 |
| Manipulační mýty | 84 |
| Jak jednat úspěšně? | 88 |
| Vyjednávací finty | 90 |
| Každé jednání má svoji taktiku | 91 |
| Tucet + 1 tipů k jednání pro ty, které to baví | 93 |
| Co dělat během jednání | 94 |
| Význam informací v jednání | 95 |
| Jak se zpracovává zpráva? | 95 |

| | |
|-------------------|----|
| Prvních pět minut | 97 |
| Souhrn | 98 |

KONFLIKTNÍ KOMUNIKACE **99**

| | |
|--|-----|
| Kolektivní chování | 99 |
| Gang | 103 |
| Terorismus - nová forma řešení konfliktů | 104 |
| Souhrn | 109 |

LITERATURA PRO TY, KTEŘÍ TOHO CHTĚJÍ VĚDĚT VÍCE **111**