

Obsah

Předmluva	9
O autorech	10

část 1: Manipulativní techniky – praktické znalosti

1. Co je to manipulace	13
1.1 Běžný fenomén	14
1.2 Jak reagovat na manipulaci	16
1.3 Šest pravidel pro reakce na manipulaci	17
2. Typické manipulativní strategie	19
2.1 Blokáda	20
2.2 Prosazování se	21
2.3 Sabotáž rozhovoru	23
2.4 Sabotáž po rozhovoru	24
3. Elegantní obrana	27
3.1 Ptát se a naslouchat	28
3.2 Jak vést rozhovor věcně: konkretizující trychtýř	33
3.3 Ignorujte a pokračujte	35
3.4 Tvařte se nechápavě a vraťte rozhovor zpět	36
3.5 Přeskakující gramodeska	37
3.6 Změna perspektivy	38
3.7 Vystoupení ze situace	39
3.8 Jak reagovat na blokády	41
3.9 Jak přerušit rozhovor	44
4. Argumentační triky a scestné argumenty	47
4.1 Jak se můžete bránit	48
4.2 Černobílý pohled na věc	49

4.3	Výběr ze špatných alternativ	50
4.4	Falešné dilema	52
4.5	Klamná analogie	54
4.6	Pesimismus	57
4.7	Skluzavka	59
4.8	Nepřesná přesnost	62
4.9	Taktika s autoritou	63
4.10	Otrávená studna	66
4.11	Taktika evidentní skutečnosti	68
4.12	Taktika záruky.....	70
4.13	Taktika s tradicí	71
4.14	Taktika tabuizace	73
4.15	Taktika dokonalosti	75
4.16	Taktika nepodstatnosti	76
4.17	Osobní útok	78
4.18	Útok na nestrannost	83
4.19	Taktika zásadovosti	84
4.20	Emocionální apely	86
4.21	Taktika nastrčené osoby	93
4.22	Trik s trivialitou	95
4.23	Bludný kruh	96
4.24	Trik s množstvím	98
4.25	Trik s úhlem pohledu	99
4.26	Změna významu	101
4.27	Pojišťovací taktika a záchranné lano	102

část 2: **Trénink – jak rozpoznat a odvrátit manipulaci**

5. Ve víru emocí	107
Dialog 1: Takhle už to dál nejde!	108
Dialog 2: Odbory – část 1	109
Dialog 3: Nová zakázka	110
Dialog 4: Nový pokus	112

6. Falešné stopy	115
Dialog 1: Rozhovor se zákazníkem – část 1	116
Dialog 2: Asistentka	117
Dialog 3: Odbory – část 2	118
Dialog 4: Rozhovor se zákazníkem – část 2	120
7. Když zdání klame	123
Dialog 1: Kritický rozhovor	124
Dialog 2: Soupeřky	125
Dialog 3: Odbory – část 3	126
Dialog 4: U oběda	127
Dialog 5: Jak si zachovat přehled	128
8. Udržování dobrých vztahů	131
Dialog 1: Mluvíš mi z duše	132
Dialog 2: Přání	133
Dialog 3: Odbory – část 4	134
Dialog 4: Na slovíčko	136
Dialog 5: Kniha fotografií	137
9. Logika na vodě	141
Dialog 1: Konec v nedohlednu	142
Dialog 2: Téma „Horák“	143
Dialog 3: Odbory – část 5	144
Dialog 4: Ve vlaku	146
Dialog 5: Co dělat?	147
10. Kauzální omyly	151
Dialog 1: Přínos CI	152
Dialog 2: Odbory – část 6	153
Dialog 3: Motivační trénink?	154
Dialog 4: Kalendář	155
11. Vyjednávací poker	159
Dialog 1: Starý konflikt	160
Dialog 2: Honorář – část 1	161

Dialog 3: Honorář – část 2	162
Dialog 4: Odbory – část 7	164
Dialog 5: Honorář – část 3	165
Dialog 6: Nové kanceláře	167
12. Nepřátelské útoky	171
Dialog 1: Prásknutí dveřmi	172
Dialog 2: Porada	173
Dialog 3: Sokové mezi sebou	174
Dialog 4: Pohovor se zaměstnanci	175
13. Každodenní snahy o manipulaci	179
Dialog 1: Rýsuje se řešení	180
Dialog 2: Nový šéf oddělení CI	181
Dialog 3: Personální rozvoj	183
Dialog 4: Fialovo vyjednávání	184