

# Obsah

<b>O autorovi</b> .....	<b>9</b>
<b>Předmluva</b> .....	<b>11</b>
<b>Úvod</b> .....	<b>13</b>
Využití a struktura knihy .....	14
Jak můžete této knihy maximálně využít .....	17
Příčiny neférových útoků .....	18
Základní pojmy .....	20
 <b>Část první: Základy úspěšné argumentace ve stresu</b>	
<b>1. Klid a stresový management</b> .....	<b>31</b>
1.1 Pozitivní postoj k sobě samému .....	33
1.2 Pozitivní postoj k tématu .....	35
1.3 Pozitivní postoj k protějšku .....	37
1.4 Duševní trénink .....	38
1.5 Přijetí vnitřního neklidu .....	40
1.6 Překonání strachu cvičením a jednáním .....	41
1.7 Exkurz: Klid díky stresovému managementu – tipy z komplexního hlediska .....	42
<b>2. Cílená příprava – nezbytná součást prevence stresu</b> .....	<b>45</b>
2.1 Určení cílů argumentace .....	46
2.2 Analýza partnera a situace .....	47
2.3 Analýza celého spektra .....	49
2.4 Sběr argumentů .....	51
2.5 Zvážení a optimalizace argumentů .....	52
2.6 Předvídat námitky – promyslet reakce .....	53
2.7 Plán konkrétního postupu při argumentaci .....	54
<b>3. Vystupujte sebevědomě – vyzařujte osobní autoritu</b> .....	<b>55</b>
3.1 Signály jistoty a nejistoty (přehled) .....	56

3.2 Sebejistě vystupování .....	58
3.3 Jak přesvědčit řeči těla .....	59
3.4 Jak přesvědčit působivým projevem .....	61
3.5 Jak udržet kontakt s posluchači .....	63
<b>4. Jak úspěšně odrazit neférové útoky .....</b>	<b>65</b>
4.1 Osobní útoky .....	66
4.2 „Zabíjäcké“ fráze .....	71
4.3 Přerušování a vyrušování .....	73
4.4 Znejistování a pochyby .....	74
4.5 Vyhrožování sankcemi .....	79
4.6 Přehánění ad absurdum .....	80
4.7 „Taktika dýmovnice“ a formální triky .....	81
<b>5. Jemná manipulace a psychologické triky .....</b>	<b>83</b>
5.1 Všeobecná doporučení, jak čelit jemné manipulaci a psychologickým trikům .....	84
5.2 Manipulátor má nečestné úmysly a chce ovlivnit vaše pocity – speciální tipy na obranu .....	85
5.3 Manipulátor argumentuje „falešnými kartami“ – speciální tipy na obranu ...	92
<b>6. Techniky pohotových reakcí .....</b>	<b>97</b>
6.1 Upřesňující otázka .....	98
6.2 Převedení rozhovoru jiným směrem .....	99
6.3 Předefinování útoku .....	99
6.4 Technika „právě proto, že“ .....	100
6.5 Převedení negativních výroků na pozitivní aspekty .....	100
6.6 Uvedení obvinění obsaženého v otázce na pravou míru .....	101
6.7 Zdůvodněné odmítnutí otázky .....	102
6.8 Převedení pozornosti na rozpoložení útočníka .....	103
6.9 Vrácení útoku .....	104
6.10 Taktika zmatení a nesmyslné odpovědi .....	105
<b>7. Technika pěti kroků – jak výstižně předat poselství .....</b>	<b>110</b>
7.1 Technika pěti kroků .....	111
7.2 Základní varianty techniky pěti kroků .....	113
7.3 Exkurz: Pozor na kvalitu důkazů .....	117

<b>8. Jak čelit námitkám</b> .....	<b>119</b>
8.1 Berte námitky jako příležitost .....	120
8.2 Jak jemně a účinně reagovat na námitky .....	120
<b>9. Základní dovednosti pro vyšší jistotu při argumentaci ve stresu</b> .....	<b>128</b>
9.1 Techniky dotazování .....	128
9.2 Procvičujte aktivní naslouchání .....	133
9.3 Využívejte „já-sdělení“ .....	134

## Část druhá: Strategie pro zvláštní stresové situace

<b>10. Jednání a diskuse</b> .....	<b>139</b>
10.1 Obecné techniky řízení rozhovoru z pohledu moderátora .....	139
10.2 Doporučení pro obtížné situace z pohledu moderátora .....	142
10.3 Doporučení pro obtížné situace z pohledu účastníků .....	144
<b>11. Obtížné situace v kritických rozhovorech</b> .....	<b>147</b>
11.1 Atmosféra rozhovoru se může narušit zmíněním ožehavého tématu .....	147
11.2 Zvládání stresu při kritických rozhovorech .....	149
<b>12. Obtížné situace při vyjednávání</b> .....	<b>155</b>
12.1 Základní myšlenka koncepce principiálního vyjednávání .....	155
12.2 Jednotlivé fáze vyjednávání .....	162
12.3 Speciální tipy pro zdánlivě bezvýhodné situace .....	163
12.4 Jak se chránit před triky a neférovými taktikami .....	164
<b>13. Obtížné situace při vystoupení v rozhlasu a v televizi</b> .....	<b>167</b>
13.1 Minimalizujte rizika vyjasněním předběžných otázek .....	168
13.2 Cílená příprava je základem úspěchu .....	168
13.3 Ovládněte tému pomocí osobního rituálu .....	170
13.4 Nejdůležitější poselství sdělte během třiceti sekund .....	170
13.5 Praktické tipy pro přesvědčivé chování při vystoupení v televizi .....	174
13.6 Stresující interview – jak zvládnout obtížné situace .....	176
13.7 Exkurz: Přechodové věty pro obtížné situace ve stresujících interview ....	179
<b>14. Obtížné situace při prezentacích</b> .....	<b>187</b>
14.1 Větší jistota díky přípravě zaměřené na konkrétního klienta .....	187

14.2 Zvláštní tipy pro průběh prezentace .....	188
14.3 Jak zvládnout nečekané a obtížné situace .....	189

### Část třetí: **Převedení do praxe a procvičování**

<b>15. Jak využít každodenní praxe k optimalizaci argumentace .....</b>	<b>197</b>
15.1 Poznejte své silné stránky a potenciál zlepšení .....	198
15.2 Praktické tipy ke zlepšení chování v každodenním životě .....	200
15.3 Využití seminářů .....	203
<b>16. Tréninkový program a kontrolní seznamy .....</b>	<b>205</b>
Cvičení 1: Formulace stanoviska pomocí techniky pěti kroků .....	206
Cvičení 2: Nepřipravený projev na dané téma .....	211
Cvičení 3: Nepřipravený projev s pomocí několika hesel .....	212
Cvičení 4: Rekapitulace textu .....	213
Cvičení 5: Jak se bránit neférovým útokům .....	214
Cvičení 6: Trénink deseti technik pohotových reakcí .....	217
Cvičení 7: Reakce na věcné námitky .....	220
Návrhy řešení ke cvičení 5: Jak se bránit neférovým útokům .....	221
Návrhy řešení ke cvičení 6: Trénink deseti technik pohotových reakcí .....	225
Návrhy řešení ke cvičení 7: Reakce na věcné námitky .....	229
Příklady možných formulací přechodových vět .....	231
<b>Závěrem .....</b>	<b>233</b>
<b>Seznam literatury .....</b>	<b>234</b>