

Obsah

<i>Poznámka autora</i>	7
Úvod	9
Vyjednávání s problémovými lidmi	9
Pět obtížných úkolů	11
Strategie průlomu	13
KROK 1: Nereagujte	15
Podívejte se na problém z odstupu	15
Tři přirozené reakce	16
Rizika reagování	18
Jděte na balkón	19
Zamyslete se, co chcete získat	21
Pojmenujte hru	25
Získejte čas na rozmyšlenou	29
Nenechte se vyvést z míry ani vyprovokovat k oplácní, získejte, co potřebujete	34
KROK 2: Odzbrojte oponenta	35
Přejděte na jeho stranu	35
Aktivně naslouchejte	37
Respektujte oponentův pohled na věc	40
Souhlaste, kdykoli můžete	43
Respektujte osobnost oponenta	46

Vyjádřete svůj pohled na věc, abyste tím oponenta neprovokovali	48
Vytvořte klima příznivé pro vyjednávání	51
KROK 3: Změňte hru	55
Neodmítejte..., změňte kontext	55
Abyste mohli změnit hru, musíte změnit kontext	56
Pokládejte otázky zaměřené na řešení problému	58
Zasaďte taktiku oponenta do nového kontextu	66
Vyjednávejte o pravidlech hry	73
Bod obratu	76
KROK 4: Usnadněte oponentovi souhlasit	79
Vytvořte ústupovou cestu	79
Překážky bránící dohodě	80
Vytvořte oponentovi ústupovou cestu	81
Zapojte oponenta	83
Uspokojte nepovšimnuté zájmy	86
Pomozte oponentovi neztratit tvář	90
Postupujte pomalu, abyste se dostali dříve k cíli	95
Po ústupové cestě	98
KROK 5: Znesnadněte oponentovi nesouhlasit	99
Nesnažte se oponenta dostat na kolena. Přiveďte ho k rozumu	99
Využijte sílu k výchově	100
Přiveďte oponenta k tomu, aby si uvědomil důsledky	101
Použijte svoji BATNU k oslabení reakce oponenta	107
Soustřeďte vnímání oponenta na možnosti, které má	113
Vytvořte trvalou dohodu	116
Usilujte o oboustrannou spokojenost, ne o vítězství	119
Závěr	121
Z protivníků partneři	121
Vyjednávání o rukojmích	122
Pět kroků strategie průlomu	126
Z protivníků partneři	128
<i>Ediční poznámka</i>	129