
Obsah

O autorech	11
Část první: Přesvědčování	13
Předmluva	14
1 Nejčastější chyby při přesvědčování	15
1.1 ... a když nebudeš chtít, donutím tě násilím!	16
1.2 Trocha manipulace přece nikoho nezabije!	17
1.3 Podceňujeme faktor setrvačnosti	18
2 Jak se správně připravit	21
2.1 Analýza adresáta: S kým máte co do činění?	21
2.2 Čtyři složky schopnosti přesvědčit	24
2.3 Jak vlastně vypadá argumentace?	25
2.4 Argumentace zahájena závěrem	27
2.5 Jaké argumenty jsou nejlepší?	27
2.6 Co byste měli vědět o metodách tahu a tlaku	28
3 Strategie tlaku: ofenzivně kupředu	30
3.1 Ukažte, jaký užitek vaše stanovisko přináší	30
3.2 Upozorněte na důsledky	32
3.3 Pomozte druhému dosáhnout cíle	34
3.4 Splňte adresátova přání	37
3.5 Ctěte hodnoty a zásady	41
3.6 Odvolávejte se na normy	43
3.7 Nechte mluvit data a fakta	45
3.8 Hleďte implikace	47
3.9 Kdy lze kterou strategii doporučit?	51

4	Jak si vybudujete důvěru a věrohodnost	53
4.1	Princip vzájemnosti	53
	<i>Jak můžete využít princip vzájemnosti ve své argumentaci</i>	54
4.2	Princip podobnosti	55
	<i>Důvěru podporuje podobnost</i>	55
4.3	Princip upřímnosti	57
	<i>Používejte „já-výroky“</i>	58
4.4	Princip smyslu	60
	<i>Jaké strategie může přesvědčovač odvodit z principu smyslu a konzistence?</i>	62
4.5	Princip věrohodnosti	62
	<i>Autorita a zkušenost</i>	63
	<i>Hodnoty</i>	64
	<i>Soulad slov a činů</i>	65
	<i>Osobní integrita a etické chování</i>	65
4.6	Princip spoluúčasti	66
	<i>Vytvořte pozitivní atmosféru při rozhovoru</i>	67
5	Strategie tahu: jemně, ale efektivně	68
5.1	Šikovnými otázkami k cíli	68
	<i>Uzavřené a otevřené otázky</i>	69
5.2	Zaostření: Konkretizující trychtýř	71
5.3	Náhled: Metaskop	72
5.4	Vysvětlíte situace a problémy pomocí analytického filtru	73
5.5	Řešení na udici	75
5.6	Vyvolejte pochybnosti sokratovskými otázkami	77
5.7	Chceme-li přesvědčit, musíme umět dobře naslouchat	78
	<i>Projevujte pozornost</i>	79
	<i>Naslouchejte mlčky</i>	79
	<i>Naslouchejte aktivně</i>	79
5.8	Využijte moc řeči	81
	<i>Tipy pro volbu správných slov</i>	82
	Seznam literatury	84

Část druhá: Rozpoznat a odrazit manipulaci	85
Předmluva	86
<i>O co jde v této knize?</i>	86
<i>Jak je kniha strukturována?</i>	86
<i>Jak můžete knihu používat?</i>	86
1 Ochrana před manipulacemi: Jak na to	87
1.1 Šest zásad	87
<i>Zásada první: Zůstaňte věcní a féroví</i>	87
<i>Zásada druhá: Zůstaňte v klidu a v pohodě</i>	87
<i>Zásada třetí: Nereagujte kauzálně</i>	87
<i>Zásada čtvrtá: Sledujte svůj cíl</i>	88
<i>Zásada pátá: Soustřeďte se na konkrétní chování</i>	88
<i>Zásada šestá: Dejte šanci dohodě</i>	89
<i>Přehled</i>	89
1.2 Komunikační nástroje	90
<i>Otázky</i>	90
<i>Klasika: otevřené a uzavřené otázky</i>	91
<i>Reagujte otázkami na zabíjäcké fráze</i>	93
<i>Konkretizující trychtýř</i>	95
<i>Ignorovat a pokračovat</i>	96
<i>Přeskakující gramodeska</i>	97
<i>Tvářit se nechápavě a přetočit pásku zpět</i>	99
<i>Změna perspektivy</i>	100
<i>Vystoupení ze situace</i>	102
<i>Záměrné přehánění</i>	103
<i>Vata</i>	104
<i>Přerušení rozhovoru</i>	105
1.3 Věcná odolnost	106
<i>Kontrolujete důkazní břemeno</i>	107
<i>Taktika přesunutí důkazního břemene</i>	108
<i>Vytváříte tlak na zdůvodnění</i>	109
<i>Znáte možnosti ukončení rozhovoru</i>	120
2 Kouzelná skříňka číslo 1: Psychologické manipulace	123
2.1 Past vzájemnosti	123
2.2 Past konzistence	126
2.3 Taktika dodatečného vyjednávání	130

<i>Princip kontrastu</i>	132
2.4 Trik se zrcadlením	134
2.5 Trik s potvrzováním	136
2.6 Taktika „drsného muže“	138
2.7 Efekt korvení	140
2.8 Past manipulativního podání	142
2.9 Efekt vlastnictví	144
2.10 Past věrohodnosti	146
2.11 Trik „to je mé poslední slovo“	147
2.12 Emocionální apely	149
<i>Apel na většinový názor</i>	149
<i>Apel na pocit sounáležitosti</i>	150
<i>Apel na obavy</i>	151
<i>Apel na umírněné pocity</i>	152
<i>Apel na férovost</i>	153
<i>Apel na soucit</i>	153
<i>Dominance pocitů</i>	154
<i>Přehled emocionálních apelů</i>	154
2.13 Otevírání jiných témat a úhybné manévry	156
2.14 Past konsensu	158
2.15 Past špatného svědomí	159
2.16 Lži a polopravdy	161
2.17 Taktika rozměňování	162
2.18 Taktika hodného a zlého	163
2.19 Trik se vztahem	166
2.20 Postavit někoho před hotovou věc	167
2.21 Trik s nedostatkem	168
2.22 Trik s vyhocením	170
2.23 Vytváření obranných hradeb a blokování	171
2.24 Exkurs: Čínské manipulativní strategie	174
2.25 Machiavelli light – typické mocenské hry	178
2.26 Variace mocenských her	179
<i>Princip obětního beránka</i>	180
<i>Divide et impera</i>	181
3 Kouzelná skříňka číslo 2: Logické manipulace	185
3.1 Co je argument?	185
3.2 Genetický omyl	187
3.3 Kondicionální omyly	189

3.4 Černobílý pohled na věc	192
3.5 Omyl špatné alternativy	194
3.6 Falešné dilema	195
3.7 Záměna pojmů „jeden“ a „každý“	197
3.8 Kauzální omyly	199
<i>Náhodná korelace</i>	200
<i>Záměna příčiny s následkem</i>	200
<i>Chyba společné příčiny</i>	201
3.9 Pesimismus	202
3.10 Skluzavka	204
3.11 Lavina precedentních případů	207
3.12 Klamná analogie	208
3.13 Nepřesná přesnost	210
3.14 Taktika s autoritou	211
3.15 Otrávená studna	213
3.16 Taktika evidentní skutečnosti	215
3.17 Taktika záruky	217
3.18 Taktika s tradicí	219
3.19 Taktika tabuizace	220
3.20 Taktika dokonalosti	222
3.21 Taktika nepodstatnosti	223
3.22 Taktika nevědomosti	224
3.23 Osobní útok	225
<i>Přímý útok na partnera</i>	226
<i>Nepřímý útok na partnera</i>	227
3.24 Útok na nestrannost	229
3.25 Taktika zásadovosti	231
3.26 Emotivně zabarvené formulace	232
3.27 Taktika podstrčeného názoru	233
3.28 Trik s trivialitou	235
3.29 Bludný kruh	236
3.30 Trik s množstvím	237
3.31 Trik s perspektivou pohledu	238
3.32 Změna významu	239
3.33 Pojišťovací taktika a záchrané lano	240
<i>Mnohoznačné a vágní vyjadřování</i>	240
<i>Odvolávání se na skrytá omezení</i>	240

Velký test manipulativních taktik	243
Řešení	245
Řešení k první kapitole	245
Řešení ke kouzelné skříňce číslo 1	249
Řešení ke kouzelné skříňce číslo 2	256
Řešení velkého testu manipulativních taktik	264