

# Obsah

<b>Umění diplomacie – to je to, co se dnes žádá</b> .....	9
Znovuzrození schopnosti vést lidi s laskavostí .....	10
Prosadit svou věc a zároveň zůstat oblíbeným .....	11
Finesa místo siláckých manýr .....	12
<b>1. Buďte tvární, ale neústupní</b> .....	15
Stabilita spočívá ve změně .....	15
První krok: Definujte si jasné cíle! .....	20
Druhý krok: Buďte vynalézaví! .....	23
<b>2. Prokažte více trpělivosti než váš protivník</b> .....	27
Vytrvalost bývá účinnější než blesková akce .....	27
Pan Nemotora versus rodina Diplomátů .....	32
<b>3. Urovnejte spory dříve, než se konflikt vyhroťí</b> .....	37
Čtyři způsoby konfliktního rozhovoru .....	37
Oddělit vztah od věci, o níž jde .....	41
Jak se vyrovnat s nečestnými útoky .....	43
<b>4. Pomozte všem zúčastněným zachovat si tvář</b> .....	49
Pozor, Achillova pata! .....	49
Nebojte se říci „ne“ .....	52
Nebezpečná oblast trapných omylů .....	54
<b>5. Shromažďujte informace a udržujte kontakty</b> .....	59
Než začnete jednat, vytvořte si síť kontaktů .....	60
Čtyři kroky profesionálního budování kontaktů .....	62
O užitku nepřátelských kontaktů .....	66
<b>6. Chopte se vedení rozhovoru metodou interview</b> .....	67
Kdo argumentuje, ten prohrává .....	68
Šestero možností, jak odpovídat – dvě z nich jsou nejlepší .....	71
Princip citlivého vedení .....	74

<b>7. Buďte poctiví, ale poskytněte jen takové informace, jaké se od vás očekávají</b> .....	79
Rozhodujte o napětí a nudě .....	79
Pravidla ofenzivního řízení informací .....	82
Výhoda odzbrojující upřímnosti .....	86
<b>8. Předkládejte návrhy místo požadavků</b> .....	89
Čtvero zakázaných cest, o nichž by měl každý vědět .....	89
Proč výhrůžky apod. nefungují .....	91
Nenásilně se chopte iniciativy .....	94
<b>9. I v největších protikladech se snažte najít něco společného</b> ....	97
Hledejte podobnosti .....	97
Co spojuje protivníky? .....	100
Každý je velkorysý – pokud sdílíte jeho názory .....	102
<b>10. Prohlašujte se stále za spojence, ať na vás jakkoli útočí</b> .....	105
Vztah prozradí více než slova .....	105
Rychlá a vlídná reakce znamená dvojí výhru .....	107
Lepší je krátké spojenectví než dlouhá válka .....	112
<b>11. Pokud se dostanete do nesnází, oznamte svůj ústup dříve, než vypadnete z role</b> .....	115
Jeden krok zpátky, dva kroky vpřed .....	115
Čemu nás učí hráči pokeru .....	117
Nastupte na kolotoč pocitů .....	119
<b>12. Nabízejte alternativy, ale předkládejte jen je</b> .....	123
Než vyjedete, nastavte si výhybky .....	123
Buď, anebo .....	127
Vybíhají mnozí, ale jen málokdo doběhne do cíle .....	128
<b>13. Motivujte své partnery vyhlídkou na skvělý zisk</b> .....	131
Prodávat sny – nejjistější cesta k opravdovému bohatství .....	131
Desatero snů, po jejichž naplnění kdekdo touží .....	134
Živoucí vize místo nudných čísel .....	136
<b>14. Neroztínejte gordické uzly, vsaďte na salámovou taktiku</b> .....	139
Není nic trvalejšího než dočasné opatření .....	139
Salám se skládá z pěti plátků .....	141
Námítky jako šance .....	145

<b>15. Překonejte myšlenkové bariéry tím, že si zkusíte přehrát alternativní scénáře</b> .....	149
Skutečnost je od slova „skutek“ .....	149
Nezastavujte na každém nádraží .....	152
Pozor, zablokováno!	
Obranné taktiky proti zablokovanému kolu .....	155
<b>16. Usilujte o tvůrčí dohodu, ne o kompromis na půli cesty</b> .....	159
Rituál zlaté střední cesty .....	159
Jeden, a přesto dva: ponechat prostor pro vlastní rozhodnutí ..	162
Objevné cesty: „třetí“ řešení .....	164
<b>17. Přenechte svému partnerovi autorství vaší dohody</b> .....	167
Mezi ješitností a poddajností .....	167
Pochybuji, tedy získávám .....	169
Kdy se vyplatí zůstat na půli cesty .....	171
<b>18. Pogratulujte vašemu protějšku k vítězství, i když jste ve skutečnosti o krok napřed</b> .....	175
Křížová výprava bez ohně a meče .....	175
Princip „my“ .....	177
Když se dva perou, diplomat se směje .....	180
<b>19. Cvičte se v umění drobných gest</b> .....	183
Udělejte něco pro budoucnost .....	183
Velké umění malých darů .....	186
Pozor na podplácení! .....	190
<b>20. Starejte se o svou pověst jako o silného a uznalého partnera</b> ..	193
Chameleon s principy .....	193
Flexibilní a spolehlivý .....	195
Mediace: hledáme prostředníka .....	196
<b>Literatura</b> .....	199