

OBSAH

- 7 *Úvod*
- 11 *Nastavení mysli vyjednávače*
- 48 *Rozhovor s velitelem policie*
- 59 *Předpoklady a příprava*
- 77 *Vyjednávání*
- 79 *Aktivní naslouchání*
- 91 *Práce s hlasem*
- 97 *Čemu se při vyjednávání vyhnout*
- 103 *Empatie, zaměření se na emoce*
- 115 *Tvorba vztahu, důvěry*
- 129 *Reciprocita, zachování tváře*
- 139 *Vyhodnocení vyjednávání, odměna*
- 155 *Obchodní vyjednávání*
- 198 *Rozhovor s policistkou*
- 209 *Mezi životem a smrtí*
- 229 *Poděkování*
- 230 *Medailonky autorů*