

Obsah

POZNÁMKA AUTORA

7

ÚVOD: Vyjednávání s obtížnými lidmi

9

Pět výzev

11

Strategie průlomu

13

KROK 1: Nereagujte

15

Podívejte se na problém z odstupu

15

Tři přirozené reakce

16

Rizika reagování

19

Jděte na balkón

20

Zamyslete se, co chcete získat

21

Pojmenujte hru

24

Získejte čas na rozmyšlenou

28

Nenechte se vyvést z míry ani vyprovokovat k oplácení,
získejte, co potřebujete

33

KROK 2: Odzbrojte svého oponenta

35

Přejděte na jeho stranu

35

Aktivně naslouchajte

37

Respektujte oponentův pohled na věc

40

Souhlaste, kdykoli můžete

43

Respektujte osobnost svého oponenta

46

Vyjádřete svůj pohled na věc, aniž byste provokovali

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

Zasadte taktiku svého oponenta do nového kontextu

65

Vyjednávajte o pravidlech hry

72

Bod obratu

75

KROK 4: Usnadněte svému oponentovi souhlasit

- Vytvořte mu ústupovou cestu
- Překážky bránící dohodě
- Vytvořte ústupovou cestu
- Zapojte svého oponenta
- Uspokojte nepovšimnuté zájmy
- Pomozte svému oponentovi neztratit tvář
- Postupujte pomalu, abyste se dostali dříve k cíli
- Po ústupové cestě

KROK 5: Znesnadněte svému oponentovi říci „ne“

- Nesnažte se svého oponenta dostat do kolen.
- Přiveďte ho k rozumu
- Využijte sílu k výchově
- Přiveďte svého oponenta k tomu, aby si uvědomil důsledky
- Použijte svoji BATNU a oslabte reakci svého oponenta
- Soustřeďte vnímání svého oponenta na možnosti, které má
- Vytvořte trvalou dohodu
- Usilujte o oboustranné uspokojení, ne o vítězství

ZÁVĚR: Z protivníků partneři

- Vyjednávání o rukojmích
- Pět kroků průlomového vyjednávání
- Z protivníků partneři