7 *Úvod*
11 *Nastavení mysli vyjednavače*
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*