

Obsah

Předmluva	15
Proč kniha vznikla?	15
Jak kniha funguje?	16
Jak ji používat, aby vám opravdu pomohla?	16
Kapitola 1: Tichá domácnost po oslavě	19
Když se po oslavě rozhoduje, jestli vyhraješ hádku nebo klid na celý rok	19
Vyber si druhou možnost, stáhni napětí	20
Shrnutí jako mapa, ne jako obžaloba	21
Rodina přichází, jako by to někdo načasoval	22
Kapitola 2: Domácí férovost	25
Bod 1 – co je dnes nutné	26
Bod 2 – co může počkat	27
Bod 3 – kdo vezme co	27
Zrcadlení tornáda	28
Kapitola 3: Když tě někdo hodí do vody a čeká, že doplaveš s úsměvem	32
Rychlá mapa dřív než otevřeš pusu	32
Převzmeš iniciativu a přepneš vyjednávání do spolupráce	34
Seznam obvinění, to je to, co vytáhneš, když to visí ve vzduchu	35
Nabídka, která není ústupek, ale konstrukce	35
Kapitola 4: Kolega ti hodí na stůl práci a čeká, že z toho uděláš zázrak	38
Nastav hranice a odhal skutečný tlak	38
První pravidlo: neber práci, dokud neznáš rozsah	39

Druhé pravidlo: kdo chce pomoci, musí definovat zadání	40
O úsporách i bez čísel	42
Kapitola 5: Tlak na rychlé rozhodnutí	45
Blesková příprava na vyjednávání	45
Když zpomalíš hru, určuješ její tempo	46
Ano na proces, ne na závazek	47
Kapitola 6: Agresor na úřadě	49
Ráno na úřadě	49
Jak z „nejde“ uděláš „jde“	50
V druhé půlce dne	51
Kapitola 7: Kolega chce, abys převzal jeho riziko	53
Odpovědnost schovaná za formalitou	53
Odmínování vztahu	54
Kapitola 8: Potřebuji půjčit	56
Kapitola 9: Soused	58
Kapitola 10: Respekt a nenávisť	60
Kapitola 11: Tlačí tě do dohody	62
Telefonát, kterým z tebe dělají rukojmí	62
Trh je trh	63
Kapitola 12: Mediace sporu	66
Doma – peníze, které nejsou o penězích	66
Kapitola 13: Nátlak	69
Nájem, tvrdá pozice a osobní tón	69
Nasměřuj tlak ke kritériím	70
Kapitola 14: Špinavé hry proti tobě	72
Auto a posledních pět minut	72
Hodný a zlý policajt	73

Kapitola 15: První nabídka	75
Struktura vyjednávání ceny	75
První kotva – nadechni se pomalu	76
„Udělejme kompromis“ je past	77
„Ne“ jako bezpečný motor	77
Druhá kotva – neskákej, jdi po krůčcích	77
Doma vyjednáváš ještě jednou	78
Finále – přesné číslo a drobný bonus	78
Kapitola 16: Dnes to musíme vyřešit	80
Zpomalíš a pojmenuješ emoce	80
Seznam obvinění místo seznamů výčitek	81
Snaží se z tebe udělat blázna	82
Návrat zpátky domů a test pohody	83
Kapitola 17: Rutina není stabilita	85
Domácnost není soud, domácnost je domov	85
Udělej z principu pravidlo hry	86
Seznam obvinění: řekneš to, co si druhý myslí, dřív, než to řekne on	87
Kapitola 18: Otevři konflikt	90
Hod' rybu na stůl dřív, než začne smrdět	90
Katalog požadavků ti dá volnost	91
Pracovní ryba, když to není o ceně, ale o tom, kdo rozhoduje	92
Kapitola 19: Nehádejte se, domluvte se	95
Obhajoba tě nezachrání	95
Začneš jinak	96
Pojmenujte priority společně	96
Hledejte varianty místo boje o víkend	98
Nenech se vtáhnout do „protože“	98
Kapitola 20: Puberta	101
Důvěra tady není téma	101
Jak znovu otevřít rozhovor, aniž bys prosil	102
Co dělat, kdy se puberťák tváří v pohodě, ale tělo říká opak	104

Kapitola 21: Jak si vyjednat nižší cenu u mobilního operátora	105
Nejdřív si připrav hru, jinak tě to semele	105
Dokument	106
Jak mluvit s operátorem, aby ses nedostal do role prosebníka	106
Promiň!	109
Když se nedohodnete, jak odejít, aby to nezavřelo dveře	109
Kapitola 22: Podhodnocené plnění	111
Řízení vyjednávání	112
Jedna taktika správně je víc než deset napůl	113
Kapitola 23: Kauce za byt	115
Férovost je reputační kapitál	115
Nastavíš férový standard	116
Nabídní varianty místo střetu	117
Změň místo, dej si pauzu, odlož jednání	119
Kapitola 24: Řemeslník během rekonstrukce zvedne cenu	121
Ústupky nejsou zadarmo	121
Místo emocí jdeš po krocích	122
Zkouška u rozkopené koupelny	122
Každá koruna má svoji hodnotu	123
Poslední krok.	124
Kapitola 25: Reklamace	126
Postupuj krok po kroku	126
První věta u pultu	127
Když ztratíš stabilitu, sestoupíš o schod níž	128
Kapitola 26: Šéf ti přiřadí další odpovědnost a ty máš více práce za stejné peníze	130
Nejsi obět', když víš, co chceš	130
Snížení rizika je motivace	131
Ano, ale... ..	133
Kapitola 27: Nedoručený balík	136
Stabilizuj emoce, potom jednej	136
Od hledání pravdy k pravidlům	137

Nech druhou stranu navrhnout řešení	139
Když narazíš na zeď, obejdi ji otázkou	139
Kapitola 28: Servis říká, „to není naše chyba“	142
Řeš to, co má znovu fungovat	142
Zjisti, kdo má skutečně pravomoc rozhodnut	143
Když narazíš na spor, vrať se k pravidlům	144
Kapitola 29: Sousedova rekonstrukce	147
Něčí úmysl je často tvoje domněnka	147
Nechceš vyhrát spor, ale vyjednat dohodu	148
Kapitola 30: Nečekaná platba za předplatné	151
Dej druhé straně prostor říct „ne“	151
Převed' spor na společné hledání řešení	152
Kapitola 31: Volají ze školy, že musíš přijet	154
Nehledej viníka, hledej fakta	154
Nastavíš bezpečí a pravidla	155
Konkrétní pravidla, měřitelné kroky a jasné následky	157
Kapitola 32: V restauraci nesedí účet	159
Když narazíš na chybu, vytvoř prostor pro nápravu	159
Tři potvrzení reality	160
Kapitola 33: Prevence a výluky	162
Kapitola 34: Hotel ti mění rezervaci	165
Kapitola 35: Lékař nemá termín	168
„Ne“ není konec	168
Za jakých podmínek by to šlo?	169
V bezpečném prostoru se objeví možnosti	170
Kapitola 36: Neoprávněná platba kartou	172
Kapitola 37: Kamarád nevrací peníze	175

Kapitola 37: Zrušený kurz a poukaz místo peněz	178
Když je víc cest k cíli, nabídni volbu	178
Zmapuj možnosti druhé strany	179
Nastav podmínky podle skutečné hodnoty	180
Kapitola 38: Pokuta za parkování	182
Udrž reklamaci v procesu bez sankcí	182
Najdi díru v systému	183
Kapitola 39: Pomluvy	186
Kapitola 40: Posunutý let	189
Najdi černou labuť	189
Změna může přinést lepší výsledek	190
Kapitola 41: Ještě jedna maličkost	193
Kapitola 42: Spor se sousedem	196
Kapitola 43: Vysoký účet za energie	198
Kapitola 44: Prodej auta	201
Kapitola 45: Nudná rodinná akce	203
Kapitola 46: Rodiče a politika	205
Kapitola 47: Schůze SVJ	207
Kapitola 48: Znamky ve škole	209
Bylo to těžké	209
Proč to neřekl, to je klíč	210
Zajisti si zpětnou vazbu, rychlou	211

Kapitola 49: Puberták chce mimo sjezdovku	214
Pojmenujte rizika dopředu	215
Stop je stop	216
Nenech pubertáka prohrát	216
Kapitola 50: Špatné známky ve škole	219
Výsledek je až konec řetězu	219
Ztracená motivace	220
Kapitola 51: Úřad a výjimky	223
Kapitola 52: Vnitřní konflikty	226
Vnitřní konflikt není důkaz slabosti	227
Když sami sebe obžalujete dřív, než se vyslechnete	227
Seznam obvinění obrácený dovnitř	228
Dvě strany, dva postoje, více společných zájmů	229
Otázka orientovaná na řešení	229
Dohoda o minimálním kroku	230
Ne každá hranice je předmětem vyjednávání	231
Hlas, kterým se sebou mluvíte	231
Fakta, obavy a obvinění	232
Když vnitřní konflikt vstoupí do jednání s druhými	232
Když se střetnou dvě správné hodnoty	233
Krátké vnitřní vyhodnocení	234
Dohoda, po které se vám uleví	234
Kapitola 53: Práce se zdravotním omezením	237
Zasedačka nevyšla	238
Zapoj protistranu do řešení situace	239
Kapitola 54: Musíš vyjednat nový způsob práce	242
Jak to tady funguje	243
Efektivita jako cíl, když plán je nad tvé síly	244
Dej strukturu a zapoj tým	244
Neverbální vyjednávání	245
Příznivé riziko a nastiň řešení problému	246

Kapitola 55: Klaustrofobie u lékaře	248
Vždyť je to jen vyšetření	248
Když se cesta uzavře, vrať se k cíli	249
Vybírej podle kritérií, ne podle strachu	251
Kapitola 56: Termín u lékaře nejdřív za šest týdnů	254
To nejde, a to je standard	254
Potvrzení a prostor pro změnu	256
Kapitola 57: Nefunkční karta	258
Když nemáš kontrolu nad situací, udrž kontrolu nad sebou	258
Nastav systém, aby zítra problém nenastal	259
Někdy je vítězství sám sebe zastavit	261
Trocha teorie aneb Jak zvládnout jednání s toxickými lidmi	263
Kapitola 58: Když druhá strana nehraje stejnou hru	264
Ne každý obtížný člověk je toxický	264
Nehledejte diagnózu, hledejte vzorec	265
Kapitola 59: Narcistické rysy aneb Když je vztah zrcadlem ega	267
Kapitola 60: Psychopatické rysy aneb Když šarm zakrývá chlad	269
Kapitola 61: Antisociální a sociopatické vzorce aneb Když chaos pohlcuje okolí	271
Kapitola 62: Machiavelistické rysy aneb Moc se nevytváří jen u stolu	273
Kapitola 63: Histriónské rysy aneb Když pozornost nahrazuje řešení	275
Kapitola 64: Hraniční rysy aneb Když strach z opuštění zaplaví vztah	277
Kapitola 65: Když se rysy kombinují aneb Skuteční lidé nejsou učebnicové typy	279

Kapitola 66: Manipulační arzenál aneb Když se rozhovor mění v nástroj kontroly ...	281
Zpochybňování reality	281
Vina a stud	282
Ultimáta a tlak na rychlost	282
Triangulace	283
Emoční vydírání a nátlaková kontrola	283
 Kapitola 67: Jak toxické osobnosti čtou vás aneb Potřeby, které se mohou stát pákou	285
Potřeba přijetí	286
Potřeba uznání	286
Strach z odmítnutí a konfliktu	286
Potřeba zachraňovat	287
Potřeba mít pravdu	287
 Kapitola 68: Nejdříve vyjednávejte sami se sebou	289
Zastavte	290
Pojmenujte	290
Ověřte	291
Ohraničte	291
Rozhodněte	292
 Kapitola 69: Kdy pokračovat a kdy odejít aneb Ne každá dohoda je vítězství	294
Jak poznáte, že má dialog ještě smysl	295
Kdy změnit způsob komunikace	296
Kdy už nevyjednávat osobně	296
 Závěr	298
 Shrnutí tipů z celé knihy	303
 Rejstřík	316
 Zdroje a inspirace	333