

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 naslouchejte	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
Zasaďte taktiku svého oponenta do nového kontextu	65
Vyjednávajte o pravidlech hry	72
Bod obratu	75

KROK 4: Usnadněte svému oponentovi souhlasit	79
Vytvořte mu ústupovou cestu	79
Překážky bránící dohodě	81
Vytvořte ústupovou cestu	82
Zapojte svého oponenta	83
Uspokojte nepovšimnuté zájmy	86
Pomozte svému oponentovi neztratit tvář	90
Postupujte pomalu, abyste se dostali dříve k cíli	94
Po ústupové cestě	98
KROK 5: Znesnadněte svému oponentovi říci „ne“	99
Nesnažte se svého oponenta dostat do kolen.	
Přiveďte ho k rozumu	99
Využijte sílu k výchově	101
Přiveďte svého oponenta k tomu, aby si uvědomil důsledky	102
Použijte svoji BATNU a oslabte reakci svého oponenta	107
Soustřeďte vnímání svého oponenta na možnosti, které má	113
Vytvořte trvalou dohodu	116
Usilujte o oboustranné uspokojení, ne o vítězství	119
ZÁVĚR: Z protivníků partneři	121
Vyjednávání o rukojmích	122
Pět kroků průlomového vyjednávání	125
Z protivníků partneři	128