

Obsah

Umění diplomacie – to je to, co se dnes žádá	9
Znovuzrození schopnosti vést lidi s laskavostí	10
Prosadit svou věc a zároveň zůstat oblíbeným	11
Finesa místo siláckých manýr	12
1. Buďte tvární, ale neústupní	15
Stabilita spočívá ve změně	15
První krok: Definujte si jasné cíle!	20
Druhý krok: Buďte vynalézaví!	23
2. Prokažte více trpělivosti než váš protivník	27
Vytrvalost bývá účinnější než blesková akce	27
Pan Nemotora versus rodina Diplomátů	32
3. Urovnejte spory dříve, než se konflikt vyhročí	37
Čtyři způsoby konfliktního rozhovoru	37
Oddělit vztah od věci, o niž jde	41
Jak se vyrovnat s nečestnými útoky	43
4. Pomozte všem zúčastněným zachovat si tvář	49
Pozor, Achillova pata!	49
Nebojte se říci „ne“	52
Nebezpečná oblast trapných omylů	54
5. Shromažďujte informace a udržujte kontakty	59
Než začnete jednat, vytvořte si síť kontaktů	60
Čtyři kroky profesionálního budování kontaktů	62
O užitku nepřátelských kontaktů	66
6. Chopte se vedení rozhovoru metodou interview	67
Kdo argumentuje, ten prohrává	68
Šestero možností, jak odpovídat – dvě z nich jsou nejlepší	71
Princip citlivého vedení	74

7. Budte poctiví, ale poskytněte jen takové informace,	
jaké se od vás očekávají	79
Rozhodujte o napětí a nudě	79
Pravidla ofenzivního řízení informací	82
Výhoda odzbrojující upřímnosti	86
8. Předkládejte návrhy místo požadavků	89
Čtvero zakázaných cest, o nichž by měl každý vědět	89
Proč výhrůžky apod. nefungují	91
Nenásilně se chopte iniciativy	94
9. I v největších protikladech se snažte najít něco společného	97
Hledejte podobnosti	97
Co spojuje protivníky?	100
Každý je velkorysý – pokud sdílíte jeho názory	102
10. Prohlašujte se stále za spojence, ať na vás jakkoli útočí	105
Vztah prozradí více než slova	105
Rychlá a vlídná reakce znamená dvojí výhru	107
Lepší je krátké spojení než dlouhá válka	112
11. Pokud se dostanete do nesnází, oznamte svůj ústup dříve,	
než vypadnete z role	115
Jeden krok zpátky, dva kroky vpřed	115
Čemu nás učí hráči pokeru	117
Nastupte na kolotoč pocitů	119
12. Nabízejte alternativy, ale předkládejte jen je	123
Než vyjedete, nastavte si výhybky	123
Buď, anebo	127
Vybíhají mnozí, ale jen málokdo doběhne do cíle	128
13. Motivujte své partnery vyhlídkou na skvělý zisk	131
Prodávat sny – nejjistější cesta k opravdovému bohatství	131
Desatero snů, po jejichž naplnění kdekdo touží	134
Živoucí vize místo nudných čísel	136
14. Neroztínejte gordické uzly, vsadte na salámovou taktiku	139
Není nic trvalejšího než dočasné opatření	139
Salám se skládá z pěti plátků	141
Námitky jako šance	145

15. Překonejte myšlenkové bariéry tím, že si zkusíte přehrát alternativní scénáře	149
Skutečnost je od slova „skutek“	149
Nezastavujte na každém nádraží	152
Pozor, zablokováno!	
Obranné taktiky proti zablokovanému kolu	155
16. Usilujte o tvůrčí dohodu, ne o kompromis na půli cesty	159
Rituál zlaté střední cesty	159
Jeden, a přesto dva: ponechat prostor pro vlastní rozhodnutí	162
Objevné cesty: „třetí“ řešení	164
17. Přenechte svému partnerovi autorství vaší dohody	167
Mezi ješitností a poddajností	167
Pochybuji, tedy získávám	169
Kdy se vyplatí zůstat na půli cesty	171
18. Pogratulujte vašemu protějšku k vítězství, i když jste ve skutečnosti o krok napřed	175
Křížová výprava bez ohně a meče	175
Princip „my“	177
Když se dva perou, diplomat se směje	180
19. Cvičte se v umění drobných gest	183
Udělejte něco pro budoucnost	183
Velké umění malých darů	186
Pozor na podplácení!	190
20. Starejte se o svou pověst jako o silného a uznalého partnera	193
Chameleon s principy	193
Flexibilní a spolehlivý	195
Mediace: hledáme prostředníka	196
Literatura	199