

# Obsah

1. Získání důvěry druhých	3
2. Vzájemná konverzace	9
3. Nezávazná společenská konverzace je velká událost	57
4. Získejte si lidi pro váš způsob uvažování: Buďte přesvědčiví	77
5. Jak na schůzích zastávat vlastní názor, ale pracovat jako tým	103
6. Poslouchat tak dlouho, až skutečně uslyšíte	119
7. Pokládat správné otázky bez toho, aby člověk obtěžoval	133
8. Odpovídat tak, aby lidé rozuměli a pamatovali si, co říkáte	147
9. Odmítat a předávat zlé zprávy druhým, aniž by to zanechalo pachův v ústech	159
10. Omluvit se (a omluvu přijmout) bez servilnosti či skřípění zubů	165
11. Kritizovat, ale neublížit	171
12. Otupit osten kritiky namířené na vás	183
13. Poskytovat rady či zpětné vazby, kterých lze skutečně využít	195
14. Dostávat rady či zpětné vazby, které pomohou	201
15. Vyjednávat takovým způsobem, aby se každý cítil jako vítěz	207
16. Vyřešit své konflikty a neublížit druhým.	225
17. Působit v konfliktech druhých jako prostředník, a přitom se nedostat do palebné linie	241

18. Reagovat na urážky, vychloubání, lhostejnost, pomlouvání a jiné „hlouposti“ proti vám	245
19. Chválit (a chválu přijímat) tak, aby vaše poznámky měly svou váhu	253
20. Udělovat pokyny takovým způsobem, aby se nikdo necítil jako hlupák	261
21. Minimalizace nedorozumění mezi muži a ženami	269
22. Překročit kulturní propast	289
23. Dát si záležet na co nejlepší řeči těla	295
Seznam rad	301
Bibliografie	327
Další informace	337
O autorce	338