

Obsah

Úvodem	9
Co se děje (a jak se co dělá) v mimořádně dobrých podnicích v zahraničí	9
Zaměření - čím se řídit v jednání s lidmi	17
Trojice doporučovaných hodnot	18
Laskavě, avšak odpovědně	20
Spravedlivě, avšak laskavě	22
Odpovědně, avšak spravedlivě	24
Vzájemné vztahy mezi lidmi	28
Soupeření a soutěžení	29
Spolupráce - kooperace	33
Jak jednat s lidmi	37
Jak získávat druhé lidi ke spolupráci	38
Jak spolupracovat	43
Kudy vede cesta ke spolupráci	48
Co je třeba dělat, aby jednou nastoupená kooperace vydržela	53
Dojednávání, dohadování, vyjednávání a smlouvání	55
Jak jednat s tvrdě nátlakovým člověkem	60
Jak jednat s člověkem, který chce nade mnou za každou cenu zvítězit?	70
Jak jednat s brutálním agresorem, vyhrožujícím nám kriminálním činem?	76
Jak hovořit s lidmi	84
Desatero falešných představ o tom, jak spolu mluvíme	85
Umění druhému naslouchat	86
Mluvíme spolu beze slov	95
Komu lidé rádi naslouchají	106
Proč se nám někdy těžko mluví	109
Užitečné a neužitečné mluvení	112
Kdy je naše sdělení "šťastné"	115
Proč si nerozumíme - můj a tvůj slovník	116
Cesta od mého promluvení k tvému pochopení	118
Dva druhy češtiny	119
Jak mluvit srozumitelně	120
Ovlivňování partnera rozhovoru	121
Přesvědčování	128
Argumentace	130
Devalvace - projevy neúcty a nevážnosti	132
Evalvace - projevy úcty a vážnosti	135

Lidská stránka podniku	138
Management - řízení	138
Lidé v podniku	141
Práce s lidmi	142
Člověk - jeho specifické charakteristiky	143
Závěr: Kdy je naše jednání úspěšné	156
Kdy jsou vedoucí pracovníci spokojeni a šťastni?	156
Co je to úspěch?	157
Literatura	160