Obsah

Věnování 9
Úvod 11
Autorčina poznámka 14

Část I.

Reagujte pozitivně

1 Rychlý přesun přes frustraci 19
2 Řešení problémů zábavným kung-fu 28
3 Mluvte s lidmi o jejich problémech 38
4 Rázně ukončete stěžování 44
5 Vyklouzněte elegantně z hádek 53
6 Pojmenujte věci pravými jmény 61
7 Lepidlo na jazyk 68
8 Co říci, když nevíte, co říci 75
9 Hledejte řešení, ne chyby 82

Část II.

Slova prohry, slova do hry

10 Uznání místo sporu 93
11 Rádcem namísto kritika 100
12 Změňte příkazy na žádosti 106
13 Odstranění bariéry „Nemohu, protože" 112
14 Zbavte se problémů 119
15 Nezacházejte do extrémů 125

Část III.

Obracejte konflikty na spolupráci

16 Naslouchejte! 135
17 Pravidla neukázněného jednání 142
18 Zneškodnění sporu 150
19 Přístup s otevřenou myslí 155
20 Podělte se o moc 162

Část IV.

Jak získat víc z toho, co chcete, potřebujete a zasloužíte si

21 Vybírejte si bitvy 171
22 Umění říci ne 178
23 Taktní ukončování 186
24 Sebedůvěra jednání a pocitů 194
25 Pět principů přesvědčování 204
26 Pryč s násilníky 212
27 Začněte znovu 221
28 Odpovědnost za emoce 228
29 Zachování pozitivní perspektivy 235
30 „Zakijte" je samou láskou 244
Epilog: Změňte úmysly na činnost 255

Doslov 263