

ÚVOD	9
PRVNÍ NÁSTROJ	
POZORNOST	11
Jak druhým ukázat, že je pozorně vnímáte	14
Čtyři nejjednodušší pravidla pro upoutání aneb Jak to zařídit, aby si vás druzí všimli	20
Jak dosáhnout toho, aby vám druzí naslouchali	23
Ostrov pozornosti aneb Jak partnerství vyvést z rutiny	26
SHRNUTÍ.....	28
DRUHÝ NÁSTROJ	
KONTAKT	29
Jak můžete navázat dobrý kontakt s neznámými lidmi.....	32
Prověřte své „škatulkující“ myšlení	42
Jak jasně vnímat lidi kolem sebe.....	45
SHRNUTÍ.....	46
TŘETÍ NÁSTROJ	
SPOLEČNÁ VLNOVÁ DÉLKA	47
Abyste dokázali k druhým přistupovat bez napětí.....	51
Naladte se na stejnou vlnu	58
Společná vlnová délka? Ne, díky!	59
SHRNUTÍ.....	65

ČTVRTÝ NÁSTROJ	
UZNÁNÍ	67
Co je a co není skutečné uznání	70
Proč je důležité přijímat druhé	75
Jak přijímat nepříjemné lidi	84
SHRNUTÍ.....	85
PÁTÝ NÁSTROJ	
DIPLOMACIE	87
Čeho můžete dosáhnout pomocí pátého nástroje – diplomacie	92
Jak diplomaticky vyjádřit něco nepříjemného	93
Jak najít vhodná diplomatická slova	97
Diplomatický přebal odmítnutí.....	102
Jak spojit upřímnost a diplomacii.....	105
SHRNUTÍ.....	107
PŘEHLED	
ZÁKLADNÍ PRAVIDLA KOMUNIKACE	109
ZÁVĚREČNÉ SLOVO	111