

Obsah

O autorovi	7
Proč se z jednání s lidmi dělá taková věda?	9
Uvedení do obrazu	11
Část I. Zastavte se a pochopte	23
1. Lidé se nedají opravit	25
2. Většina lidí trpí SNS	29
3. Někteří lidé jsou jako žárovky	35
4. Proč se i inteligentní lidé chovají hloupě	41
5. Děje se vám to, co tolerujete	47
6. Ponižování je pro amatéry	53
7. Příjemné vystupování není vždy nejlepší	61
8. Chcete-li si zatančit tango, potřebujete někoho do páru	67
9. Nulová investice, nulová návratnost	73
Část II. Pokračujte	81
10. Mějte reálná očekávání	83
11. Nehas, co tě nepálí	91
12. Přehodnoťte svůj přístup	95
13. Buďte ochotní se mýlit	105
14. Nechovejte se k lidem tak, jak chcete, aby se oni chovali k vám	113
15. Čtyři zásadní otázky, které si musíte položit	119
1. Co se v jeho světě děje právě teď?	121
2. Co je pro něj právě teď důležité?	121

3. Naslouchám mu, abych jej pochopil, nebo abych se mohl bránit?	122
4. Vysvětlil jsem jasně svůj úhel pohledu?	124
16. Jak zajistit, aby lidé kritiku přijali... a nepřipadali si jako na pranýři	127
17. Zjistěte, proč si stěžují	135
1. Mrzutost k některým lidem zkrátka patří	138
2. Nedostatek sebevědomí	139
3. Pocit bezprávie	140
18. Jak v lidech vypěstovat pocit výjimečnosti, část první	143
1. Sloužit	145
2. Přístupovat ke každému individuálně	147
3. Efektivně povzbuzovat	149
19. Jak v lidech vypěstovat pocit výjimečnosti, část druhá	153
4. Ctít druhé	154
5. Intenzivní zájem	156
6. Adekvátní ocenění	158
7. Lépe naslouchat	160
20. Jak lidem zvednout náladu, když se cítí mizerně	163
1. Necítit se dobře je v pořádku	164
2. Přehodnoňte neúspěch	165
3. Hledejte pozitiva	166
4. Vyhledávejte rychlá vítězství	167
5. Změňte místo	169
21. Naučte se mluvit tak, aby vám lidé naslouchali	171
1. Utápněte se v podrobnostech	172
2. Posluchači se s vaším sdělením nedokážou ztotožnit	174
3. Soustředíte se na fakta a zapomínáte na pocity	174
Teď je řada na vás	183
Jak si získat úspěch u lidí	188
Další doporučená literatura	191
Paul může přijet i do vaší firmy	192