

# 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,<br>aniž by to zanechalo pachutí 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,<br>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 |
|-----------|-----|