

Obsah

Část I

REAGUJTE POZITIVNĚ

- | | | |
|----------|------------------------------------|----|
| 1 | Rychlý přesun přes frustraci | 16 |
| 2 | Řešení problémů zábavným kung-fu | 26 |
| 3 | Mluvte s lidmi o jejich problémech | 36 |
| 4 | Rázně ukončete stěžování | 42 |
| 5 | Vyklouzněte elegantně z hádek | 51 |
| 6 | Pojmenujte věci pravými jmény | 59 |
| 7 | Lepidlo na jazyk | 66 |
| 8 | Co říci, když nevíte, co říci | 73 |
| 9 | Hledejte řešení, ne chyby | 80 |

Část II

SLOVA PROHRY, SLOVA DO HRY

- | | | |
|-----------|--------------------------------------|-----|
| 10 | Uznání místo sporu | 90 |
| 11 | Rádcem namísto kritika | 97 |
| 12 | Změňte příkazy na žádosti | 103 |
| 13 | Odstranění bariéry „Nemohu, protože“ | 109 |
| 14 | Zbavte se problémů | 116 |
| 15 | Nezacházejte do problémů | 122 |

Část III

OBRACEJTE KONFLIKTY NA SPOLUPRÁCI

16	Naslouchejte!	130
17	Pravidla neukázněného jednání	137
18	Zneškodnění sporu	146
19	Přístup s otevřenou myslí	151
20	Podělte se o moc	158

Část IV

JAK ZÍSKAT VÍC Z TOHO, CO CHCETE, POTŘEBUJETE A ZASLOUŽÍTE SI

21	Vybírejte si bitvy	166
22	Umění říci ne	174
23	Taktní ukončování	183
24	Sebedůvěra jednání a pocitů	191
25	Pět principů přesvědčování	201
26	Pryč s násilníky	209
27	Začněte znovu	219
28	Odpovědnost za emoce	226
29	Zachování pozitivní perspektivy	233
30	„Zakijte“ je samou láskou	243

Epilog

Změňte úmysly na činnost	254
Doslov	263