

Obsah

Úvod / 9

Tři typy konverzací / 19

1. Princip sladění. Jak nenabírat špiony / 21

Návod k používání těchto myšlenek. Část I.

Čtyři pravidla smysluplné konverzace / 50

Rozhovor typu *O co tady vlastně jde?* / 55

2. Každá konverzace je vyjednáváním.

Proces s Leroyem Reedem / 57

Návod k používání těchto myšlenek. Část II.

Klademe otázky a všímáme si signálů / 91

Rozhovor typu *Jak se cítíme* / 99

3. Léčba nasloucháním.

Jak rozplakat hedgeové finančníky / 101

4. Jak slyšet emoce, které nikdo neříká nahlas.

Teorie velkého třesku / 129

5. Propojování během konfliktu.

Jak mluvit s nepřáteli o zbraních / 158

Návod k používání těchto myšlenek. Část III.

Emocionální konverzace, v životě i na internetu / 191

Rozhovor typu *Kdo jsme* / 201

6. Naše sociální identity utvářejí naše světy.

Očkování antivaxerů / 203

7. Jak zajistit bezpečí u těch nejobtížnějších konverzací.

Problém, s nímž musí žít Netflix / 233

Návod k používání těchto myšlenek. Část IV.

Jak si usnadnit obtížné konverzace / 267

Doslov / 275

Poděkování / 289

Poznámka o zdrojích a metodách / 291

Závěrečné poznámky / 293

Rejstřík / 345