OBSAH

Předmluva 11
Úvod 19

ČÁST I
Základy 25

Kapitola 1 Nikdy se nesnažte vyhrát hádku 27
Kapitola 2 Až povedete příští rozhovor 43
Kapitola 3 Jak je to s napojením 53

ČÁST II
Praxe 63

První zásada: Mluvte s rozvahou 65

Kapitola 4 Ovládejte se 67
Kapitola 5 Řiďte situaci 83
Kapitola 6 Nespěchejte 103

Druhá zásada: Mluvte s jistotou 115

Kapitola 7 Sebevědomý projev 117
Kapitola 8 Náročný protějšek 137
Kapitola 9 Hranice 157

Třetí zásada: Mluvte s porozuměním 171

Kapitola 10 Rámce 173
Kapitola 11 Obranné reakce 185
Kapitola 12 Složité rozhovory 201

Doslov 217
Shrnutí za sedmačtyřicet sekund 221
Kam dál? 223
Advokátní tajemství: narcisové a manipulátoři 225
Poděkování 227
Poznámky 231
Rejstřík 237