

Wstęp	9
• Słowo, które zmieniło świat	11
• Mądrość płynąca ze słów	17
1. Aktywizacja identyfikacji i działania	24
• „Nie robię tego” zamiast „nie mogę”	33
• Zastąpienie „powinności” „możliwością”	39
• Mów do siebie	44
• Kiedy używać słowa „ty”	50
• Magia słów	55
2. Komunikowanie pewności siebie	57
• Mówić z mocą	58
• Przestań się asekurować	62
• Nie wahaj się	69
• Zastąp czas przeszły teraźniejszym	75
• Świadome wyrażanie wątpliwości	81
• Magia słów	86

3. Zadawaj właściwe pytania	88
• Zalety zadawania pytań	91
• Nawiązania	92
• Stosowanie uników	95
• Unikaj odgórných założeń	101
• Bezpieczny początek, a potem rozwinięcie	108
• Magia słów	118
4. Budowanie konkretn	120
• Zamień abstrakcję na konkretn	129
• Kiedy lepiej uciec się do abstrakcji	132
• Magia słów	140
5. Niech przemówią emocje	142
• Gdy niedoskonałość staje się zaletą	145
• Budowanie kolejki górskiej	147
• Wartość	156
• Zwróć uwagę na kontekst	162
• Wywoływanie niepewności	171
• Magia słów	178
6. Wykorzystywanie podobieństw (i różnic)	180
• Sygnalizuj podobieństwa	185
• Efekt różnic	191

• Kiedy podobieństwa są dobre,	
a różnice jeszcze lepsze	201
• Co jest najbardziej podobne do grejpfruta?	204
• Zaplanuj rozwój akcji	210
• Magia słów	215
7. Co zdradza język	217
• Lingwistyka	218
• Co zdradza język	222
• Przewidywanie przyszłości	224
• Co język mówi nam o społeczeństwie	230
• Rasizm a policja	236
Epilog	243
Dodatek	251
• Analiza danych	251
• Spory prawne	253
Łatwo dostępne narzędzia	257
Podziękowania	258
Przypisy	259