

Spis treści

Podziękowanie	9
Wprowadzenie.....	11
Od Autorki	15

CZĘŚĆ PIERWSZA

REAGUJ, ZAMIAST ODPOWIADĄĆ

1. Pozbądź się frustracji	21
2. Zażegnaj przykrości Sztuką Uśmiechu	32
3. Ofiaruj dobre słowo ludziom w kłopotach	42
4. Koniec z narzekaniem	49
5. Kończ spory elegancko	60
6. Nazywaj rzeczy po imieniu	68
7. Język za zębami	77
8. Co mówić, kiedy nie wiadomo, co powiedzieć? ...	85
9. Szukaj rozwiązań, a nie winnych	93

CZĘŚĆ DRUGA

NA PEWNO NIE – NA PEWNO TAK

WŁAŚCIWE I NIEWŁAŚCIWE SŁOWA

10. Uznaj racje rozmówcy i nie spieraj się	103
11. Przestać być krytykiem – zacznij być trenerem ..	110
12. Zmień rozkazy w prośby	116
13. Pozbądź się bariery: „Nie mogę, bo...”	123
14. Uwolnij się od problemów	131
15. Unikaj skrajności	137

CZĘŚĆ TRZECIA**ZMIEN KONFLIKTY WE WSPÓLPRACĘ**

16. Słuchaj!	147
17. Reguły zachowania, którym nie rządzą żadne reguły	156
18. Spieraj się ze sporami	167
19. Miej otwarty umysł	173
20. Dziel się władzą	180

CZĘŚĆ CZWARTA**SIĘGNIJ PO TO, CZEGO CHCESZ, CZEGO GORĄCO PRAGNIESZ****I NA CO ZASŁUGUJESZ**

21. Wybieraj bitwy, które warto staczać	191
22. Mów: „Nie!”	200
23. Zawsze kończ taktownie	210
24. Zachowuj się i działaj z wiarą w siebie	219
25. Pięć zasad perswazji	230
26. Jak postępować z gburami	239
27. Pozwól innym zacząć od nowa.	249
28. Panuj nad własnymi emocjami!	256
29. Podchodź do życia w sposób pozytywny	264
30. Jak rozbroić wszystkich uprzejmością	274

Epilog: Zamień zamiary w działanie	286
------------------------------------	-----

Postscriptum	294
--------------	-----