

Spis treści

Wstęp	VII
Podziękowania	XIII
Rozdział 1. Co to są kluczowe rozmowy i komu na nich zależy	1
Rozdział 2. Opanowanie umiejętności prowadzenia kluczowych rozmów. Siła dialogu	23
Rozdział 3. Zaczynaj od sedna sprawy. Jak skupić się na tym, do czego rzeczywiście dążymy	37
Rozdział 4. Nauczmy się patrzeć. Jak dostrzegać moment, w którym zaczynamy tracić poczucie bezpieczeństwa	57
Rozdział 5. Odbuduj bezpieczeństwo. Jak stworzyć poczucie bezpieczeństwa, aby móc rozmawiać o wszystkim	81
Rozdział 6. Zapanuj nad swoją wersją wydarzeń. Jak kontynuować rozmowę, kiedy ogarnia cię złość, strach lub czujesz się urażony	117

Rozdział 7. USTAL swoją ścieżkę. Jak mówić, żeby przekonać, ale nie urazić	149
--	-----

Rozdział 8. Poznaj drogi innych. Jak słuchać, kiedy ludzie wybuchają albo się zamykają	177
--	-----

Rozdział 9. Ruszaj do akcji. Jak zmienić kluczowe rozmowy w działanie i rezultaty	201
---	-----

Rozdział 10. Wszystko razem. Metody przygotowania się i uczenia	223
--	-----

Rozdział 11. No tak, ale... Porady, co robić w trudnych przypadkach	241
---	-----

Rozdział 12. Zmień swoje życie. Jak zmienić pomysły w nawyki	267
---	-----

O autorach	285
------------------	-----