

Spis treści

		Prolog	11
		Wprowadzenie	23
CZĘŚĆ I		Podstawy	31
Rozdział	1	Sporu się nie wygrywa	33
Rozdział	2	Następna rozmowa	53
Rozdział	3	Prawda na temat porozumienia	67
CZĘŚĆ II		Praktyka	79
Zasada	1.	Mów z opanowaniem	83
Rozdział	4	Zapanuj nad sobą	85
Rozdział	5	Kontrola nad sytuacją	103
Rozdział	6	Kontroluj tempo	127
Zasada	2.	Mów z pewnością siebie	143
Rozdział	7	Asertywny głos	145
Rozdział	8	Trudni ludzie	171
Rozdział	9	Granice	197
Zasada	3.	Mów tak, by się porozumieć	215
Rozdział	10	Ramy	217
Rozdział	11	Zachowania defensywne	233
Rozdział	12	Trudne rozmowy	251
		Postłowie	271
		Wersja 47-sekundowa	277
		Następne kroki	279
		Tajemnica adwokacka:	
		narcyzi i gaslighterzy	281
		Podziękowania	283
		Przypisy	287