

Obsah

PŘEDMLUVA K DRUHÉMU VYDÁNÍ 9

PŘEDMLUVA K PRVNÍMU VYDÁNÍ 10

ÚVOD 13

PODĚKOVÁNÍ 17

1. Co je to klíčový rozhovor?

A komu na tom záleží? 19

2. Jak se naučit zvládat klíčové rozhovory

Síla dialogu 33

3. Začněte od srdce

Jak zůstat věrní tomu, co opravdu chceme 45

4. Naučte se pozorovat

Jak poznat, když je bezpečí ohroženo 61

5. Zajistěte bezpečí

Jak zařídit, aby bylo bezpečné mluvit téměř o čemkoliv 79

6. Ovládněte své příběhy

*Jak zůstat součástí dialogu, když jste naštvaní,
máte strach nebo se cítíte ublíženi* 105

7. OZNAMTE své stanovisko

Jak mluvit přesvědčivě, nikoliv hrubě 129

8. Prozkoumejte stanoviska ostatních

Jak naslouchat, když se ostatní rozčilují nebo mlčí 151

9. Přistupte k činu

Jak změnit klíčové rozhovory v činy a výsledky 169

10. Ano, ale

Rady pro těžké případy 179

11. Spojme to všechno dohromady

Pomůcky pro přípravu a studium 199

Doslov

*Co jsem se za posledních deset let naučil
o klíčových rozhovorech* 211

POZNÁMKY 218

REJSTŘÍK 219