

Spis treści

Prolog	xi
W SKRÓCIE	
Trzy rozmowy	1
1	
Zasada dopasowania. Jak nie werbować szpiegów	3
Kiedy mózgi się tączą.....	9
Mistrzowie komunikacji.....	11
Trzy nastawienia.....	18
Jeśli chcesz zrekrutować szpiega, zbuduj więź.....	24
Jak to wykorzystać? Część I	
Cztery zasady znaczącej rozmowy.....	31
W SKRÓCIE	
Rozmowa „O co tak naprawdę chodzi?”	37
2	
Każda rozmowa to negocjacje. Proces Leroya Reeda	39
Jak decydujemy, o czym mówić?.....	42
Jak chirurg nauczył się komunikować.....	45
Mistrzowie komunikacji w ławie przysięgłych.....	52
Celem negocjatora jest powiększanie tortu.....	55
Jak zachodzi perswazja.....	61
Negocjacje zbliżają się do końca.....	65
Jak to wykorzystać? Część II	
Zadawanie pytań i zauważanie wskazówek.....	73
Przygotowanie do rozmowy.....	74
Zadawanie pytań.....	76
Dostrzeganie wskazówek podczas rozmowy.....	77
Eksperymentowanie przez dodawanie nowych elementów.....	79

W SKRÓCIE

Rozmowa „Jak się czujemy?”	83
---	----

3

Siła słuchania. Emocjonalni inwestorzy	85
Sita pytań.....	89
Właściwe pytania.....	94
Znaczenie podatności na zranienie.....	96
Zarażanie emocjonalne.....	97
Jak szybko pogłębić rozmowę.....	102
Przyjemność z odwzajemniania.....	106
Trudność dopasowania rozmowy o emocjach.....	108

4**Jak usłyszeć emocje, których nikt nie wypowiada na głos?**

The Big Bang Theory	111
Liofilizowane uczucia astronautów.....	115
Śmiać się z tego, co nie jest śmieszne.....	119
Nastrój i energia.....	122
Chcesz usłyszeć żart o astronautach?.....	126
Emocje na planie.....	132
Wnioski z planu.....	136

5**Budowanie więzi w konflikcie.**

Jak rozmawiać z wrogiem o broni?	139
Rozmowy w konflikcie.....	141
Rozwijanie wyjątkowych zdolności komunikacyjnych.....	145
Rozmowy o broni w Waszyngtonie.....	148
Porozmawiajmy o małżeństwie.....	156
Rozmowa o broni przenosi się do Internetu.....	164
Jak to wykorzystać? Część III	
Emocjonalne rozmowy w życiu i Internecie.....	171
Reagowanie na emocje.....	174
Co się zmienia w konflikcie?.....	176
Co się zmienia online?.....	177

W SKRÓCIE

Rozmowa „Kim jesteśmy?”	181
--------------------------------------	-----

6**Nasze tożsamości społeczne kształtują nasze światy.**

Szczepienie antyszczepionkowców	183
Wyciszanie uprzedzeń w naszych głowach.....	191
Wrogowie grają w piłkę nożną.....	202
Rozwiązanie zagwozдки COVID-u.....	208

7**Jak zwiększyć bezpieczeństwo najtrudniejszych rozmów?**

Problem, z którym żyje Netflix	213
Dlaczego rozmowy o tożsamości mają znaczenie.....	218
Dlaczego niektóre rozmowy są tak trudne.....	223
Zasada Netflix'a: brak zasad.....	234
Efekty.....	241

Jak to wykorzystać? Część IV

Ułatwianie trudnych rozmów.....	247
Przed rozmową.....	248
Na początku rozmowy.....	249
W miarę rozwoju rozmowy.....	252

Posłowie	255
Podziękowanie.....	267
Przypisy końcowe	269
O Autorze	319