

Spis treści

Prolog	XI
---------------------	----

W SKRÓCIE

Trzy rozmowy	1
---------------------------	---

1

Zasada dopasowania. Jak nie werbować szpiegów	3
--	---

Kiedy mózgi się łączą	9
-----------------------------	---

Mistrzowie komunikacji	11
------------------------------	----

Trzy nastawienia	18
------------------------	----

Jeśli chcesz zrekrutować szpiega, zbuduj wież	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
Siła 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 zagwozdki 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

Postówie	255
-----------------------	-----

Podziękowanie	267
----------------------------	-----

Przypisy końcowe	269
-------------------------------	-----

O Autorze	319
------------------------	-----