

فهرست

- یادداشت ناشر ۱۱
- یادداشت مترجم ۱۲
- مقدمه ۱۳

فصل اول: استفاده مؤثر از زبان گفتار ۲۷

- تسلط بر هنر ترغیب ۲۹
- چگونه می‌توان با توجه کردن به آنچه شما و دیگران می‌گویید اوضاع را تغییر داد ۳۷
- چطور حقانیت خود را در ۳۰ ثانیه یا کمتر ثابت کنیم؟ ۴۳
- آیا شما سؤالات درستی می‌پرسید؟ ۴۹
- آیا ارتباط تک بُعدی، رهبری شما را محدود می‌کند؟ ۵۶

فصل دوم: استفاده از ارتباط غیر کلامی ۶۳

- چطور گوش کنیم؟ ۶۵
- گوش کردن، بخش مکمل ارتباط کسب و کاری خوب است
- حقیقت موجود در پس لبخند و دیگر افسانه‌ها ۷۱
- خواندن زبان بدن مهم است؛ اما ممکن است سرخ‌ها گمراه‌کننده باشند
- آیا در مسیر موفقیت خود قرار دارید؟ ۷۷
- صورت شما چه چیز را آشکار و چه چیز را پنهان می‌سازد؟ ۸۰
- هشت درس ارتباطی از منظر تحقیق

۸۷

فصل سوم: خواندن علایم دیگران

۸۹

● مقاومت را دور بزنید و بر طرف مقابل، پیروز شوید

۹۶

● چطور می‌توانید بگویید که هم تیمی شما کی دروغ می‌گوید؟

آشکار ساختن سرنخهای پنهان برای فریب

۹۹

● چگونه مردم را تندخوانی کنیم؟

۱۰۷

فصل چهارم: برقراری ارتباط، تحت فشار

۱۰۹

● به تنش اجازه ندهید که ارتباط را منحرف سازد

۱۱۵

● مدیریت خشم

یادگیری برخورد مؤثر با آن

۱۲۰

● وقتی رویکرد مستقیم، نتیجه‌وارونه می‌دهد، تاثیرگذاری غیر مستقیم را امتحان کنید

شش روش برای انتقال ظریف نکته مدّ نظر خود

۱۲۷

● آیا هیچ راه خوبی برای انتقاد از همکارانتان وجود دارد؟

یک کارشناس، مسیری را برای انتقاد موفق نشان می‌دهد