

TURINYS

- Pratarmė / 7
- 1 Apie elgesį ir jo poveikį / 9
- 2 Pagrindiniai bendravimo įgūdžiai / 44
- 3 Kaip elgtis su manipulatoriais / 74
- 4 Sunkūs klientai ir kaip su jais elgtis / 129
- 5 Sunkūs viršininkai ir kaip su jais elgtis / 158
- 6 Sunkūs bendradarbiai ir kaip su jais elgtis / 178
- 7 Sunkūs pavaldiniai ir kaip su jais elgtis / 191
- Išvados / 227
- Padėka / 229
- Bibliografija / 230