

Turinys

Kodėl Karnegio patarimai tebėra svarbūs . . . 7

1 DALIS. ĮSIPAREIGOJIMO PAGRINDAI . . . 23

1. Užkaskite savo bumerangus . . . 25
2. Tvirtinkite tai, kas gera . . . 35
3. Raskite ryšį su svarbiausiais troškimais . . . 45

2 DALIS. ŠEŠI BŪDAI, KAIP PADARYTI TVARŲ ĮSPŪDĮ . . . 53

1. Domėkitės, kas svarbu kitiems . . . 55
2. Šypsokitės . . . 65
3. Valdykite vardus ir pavadinimus . . . 74
4. Ilgiau klausykitės . . . 83
5. Aptarinėkite tai, kas jiems svarbu . . . 90
6. Siekite, kad pabendraavę su jumis kiti taptų bent truputį geresni . . . 97

3 DALIS. KAIP PELNYTI IR IŠSAUGOTI KITŲ PASITIKĖJIMĄ . . . 105

1. Venkite ginčų . . . 107
2. Niekada nesakykite „Jūs neteisus“ . . . 113
3. Klaidas pripažinkite greitai ir aiškiai . . . 121
4. Pradėkite draugišku tonu . . . 128
5. Siekite artimumo . . . 134
6. Garbę perleiskite kitiems . . . 139
7. Įsipareigokite su empatija . . . 144
8. Apeliuokite į kilnius motyvus . . . 148
9. Asmenine patirtimi dalykitės su kitais . . . 154
10. Atmeskite iššūkį . . . 159

4 DALIS. KAIP VADOVAUTI PERMAINOMS,
NEPATIRIANT PASIPRIEŠINIMO AR PASIPIKTINIMO . . . 163

1. Pradėkite nuo teigiamų dalykų . . . 165
2. Pripažinkite savo klaidas . . . 171
3. Ramiai nurodykite klaidas . . . 174
4. Uždavinėkite klausimus, užuot davę tiesioginius nurodymus . . . 178
5. Sušvelninkite nusižengimą . . . 182
6. Girkite pagerėjimą . . . 189
7. Girkite kitus, kad jie stengtųsi būti verti tų pagyrimų . . . 196
8. Palaikykite ryšį, remdamiesi bendru pagrindu . . . 200

Pastabos . . . 209