

## SADRŽAJ

Uvod	7
1. Razumevanje ponašanja i njegovih efekata	9
2. Kako izaći na kraj sa manipulatorima	45
3. Osnovne veštine komunikacije	101
4. Kako izaći na kraj sa nezgodnim klijentima	137
5. Kako izaći na kraj sa nezgodnim šefovima	169
6. Kako izaći na kraj sa nezgodnim saradnicima	191
7. Kako izaći na kraj sa nezgodnim službenicima	205
Zaključak – Da li ste spremni za uspeh	245
Reči zahvalnosti	247
O autoru	248