

Daftar Isi

Apa pentingnya berhubungan dengan hal (orang-orang) ini? ix

Menyiapkan latar belakang 1

BAGIAN PERTAMA - Berhenti, Mengerti 3

| | |
|--|----|
| Orang yang tidak bisa diperbaiki | 13 |
| Banyak orang menderita S.A.D.S | 19 |
| Beberapa orang keras kepala | 25 |
| Mengapa orang-orang pintar melakukan hal-hal bodoh | 33 |
| Apa yang Anda toleransi, itulah yang Anda dapatkan | 39 |
| Penghinaan hanya untuk para amatir | 47 |
| Menjadi orang baik tidak selalu berhasil | 57 |
| Butuh dua orang untuk bisa melakukannya | 63 |
| Tidak ada investasi, tidak ada keuntungan | 69 |

BAGIAN KEDUA - Lanjutkan 79

| | |
|-------------------------------------|----|
| Mempunyai harapan yang realistis | 81 |
| Terkadang... biarkanlah itu terjadi | 91 |

| | |
|--|------------|
| Jaga sikap Anda | 97 |
| Bersedia mengakui kesalahan | 109 |
| Jangan memperlakukan orang seperti Anda ingin diperlakukan | 119 |
| Empat pertanyaan paling penting yang perlu Anda tanyakan kepada diri sendiri | 127 |
| Bagaimana cara membuat sebuah kritik diperhitungkan... bukan diabaikan | 137 |
| Ketahui mengapa mereka merengek | 147 |
| Bagaimana membuat orang merasa S.P.E.C.I.A.L (Bagian 1) | 157 |
| Bagaimana membuat orang merasa S.P.E.C.I.A.L (Bagian 2) | 169 |
| Bagaimana cara membuat orang bersemangat ketika mereka sedang terpuruk | 183 |
| Bagaimana cara berbicara sehingga orang-orang mendengarkan | 193 |
| Pilihan ada di tangan Anda | 207 |
| Tentang Paul McGee | 217 |
| Lebih banyak bantuan | 219 |
| BAGIAN KEDUA - LANJUTAN | |
| Mempunyai harapan yang realistis | |
| Terkadang... bisakah ini terjadi | |