

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
•СВЕТ МОЙ, ЗЕРКАЛЬЦЕ! СКАЖИ...•	10
Оправа для зеркала? (10). Когда начальник Петр начинает относиться к себе как к человеку? (20). «...Да всю правду доложи!» (26). Портит ли власть человека? (34)	
В ЛАБИРИНТАХ ПАРАДОКСОВ	51
Парадокс первый: знают, что делать это запрещено (что так поступать дурно!), но тем не менее так делают и поступают (51). Парадокс второй: думают о других так, как ни за что бы не пожелали, чтобы подумали о них (74)	
•ФЕНОМЕН СТЕПАНА• И КОЕ-ЧТО О СИСТЕМЕ СТАНИСЛАВСКОГО	92
Влияние и взаимовлияние на службе — путь к вражде или дружбе (92). «Феномен Степана» и кое-что о системе Станиславского (108)	
ОБЩЕНИЕ В ЗЕРКАЛЕ СТАНДАРТОВ	127
Они.. повелевают нами? (127). Игры взрослых людей (137)	
АЗБУКА СЛУЖЕБНОГО ОБЩЕНИЯ	154
Наблюдать — значит помогать (154). Доброжелательность плюс компетентность (159). Умеете ли вы слушать? (163). Что такое «деловой спор»? (172). Деловая беседа (176)	
ПОСЛЕСЛОВИЕ АВТОРА	186
ЛИТЕРАТУРА	189