

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	10
10 лет спустя.....	14
Введение. Коммуникация как бесконтактный вид спорта	17
1. Рождение коммуникационного самурая	21
2. Как мотивировать трудную аудиторию	27
3. Крещение огнем	30
4. Выслушивайте чушь с достоинством... и невозмутимо	37
Мягкий способ	38
Жизнь наносит удары исподтишка.....	40
5. Хорошие люди, Сложные люди и Подленькие люди.....	46
6. 11 фраз, которые не следует употреблять (и как реагировать, если какой-нибудь идиот говорит их вам)	55
1. «А ну, иди сюда!»	55
2. «Ты не поймешь»	56
3. «Потому что это не по правилам»	57
4. «Это не твое дело»	58
5. «И что я, по-вашему, должен сделать?».....	59
6. «Успокойся!».....	60
7. «В чем проблема?»	60
8. «Ты вечно...» или «ты никогда...»	61
9. «Я не собираюсь повторять дважды»	62
10. «Я же для тебя стараюсь»	63
11. «Где твое благоразумие?».....	63

7. Испытание улицей	65
Бессознательная компетентность.....	70
8. Самое сильное слово в языке	75
Родни Кинг.....	80
9. Слова, о которых вы будете жалеть всю жизнь.....	84
Склад ума.....	85
Фразы-отражатели	86
Четыре причины, чтобы использовать фразы-отражатели.....	88
Два принципа общения со Сложными людьми.....	90
Самое важное различие.....	91
10. Единственный способ прервать человека и не испортить с ним отношения.....	93
Речевой выпад.....	94
Ударное предложение, показывающее, что вы стараетесь понять собеседника.....	94
14 доводов в пользу перефразирования.....	95
11. Словесное дзюдо и словесное карате	102
Плохая новость	103
Осторожный способ	104
Келли и машина.....	104
Мастерство путем адаптации.....	106
Силовые варианты.....	106
Сколько лиц?.....	107
Четыре других силовых варианта	108
Ваши варианты	109
12. Модель пяти шагов	111
Результаты горького опыта	111
А что если?.....	115
Как использовать эту модель в семье.....	117
13. Первое великое искусство коммуникации: репрезентация	120
Спорим?.....	121
Синдром плюшевого мишки	123
Умение быть чьим-то представителем	124
Под воздействием	126

14. Второе великое искусство коммуникации: точность выражения.....	127
Крольчиха и зеленый сыр	128
Неестественное явление	131
15. Третье великое искусство коммуникации: посредничество	137
Громила в переулке	138
3 в 1.....	141
16. Почему все так непросто	144
Элементы коммуникации	146
Это ты, детка!.....	147
Роль, роль, роль	149
Еще три элемента	150
Невербальные средства.....	150
Свет, камера, мотор!	151
17. Чтение, письмо и риторика.....	152
Риторика	153
Но я не полицейский!	162
Стоит запомнить.....	165
18. Как распознать словесную схватку.....	166
Проблема.....	166
Аудитория.....	169
Ограничения	170
Этичность.....	171
19. Слова, которые успокаивают.....	173
Фуражка и визитка.....	174
Успокойтесь и говорите нормальным языком.....	177
В первую очередь придерживайтесь принципов	179
20. Как вести борьбу с умом	181
Четыре шага к разрешению семейного конфликта	182
21. Вперед к СССР	188
Слушайте	189
Сопереживайте.....	189
Спрашивайте	192
Перефразируйте	195
Резюмируйте.....	195

22. Слушайте, соперейвайте, спрашивайте, перефразируйте и резюмируйте в собственном мире	198
Не благодарите меня за то, что я покупаю товары в вашем магазине!	200
О шелке и ружьях	202
23. Убеждать для развлечения и пользы	203
Заглушить свой внутренний голос	205
Индивидуальный подход	206
Наша истинная цель.....	207
Зачехлите оружие, отложите развод	207
24. Неправильно понятый стимул	209
Похвала как часть вашего арсенала	210
Выгоды конкретной похвалы.....	213
Пример.....	214
Загадка	216
Критика без остракизма.....	216
Когда критикуют вас.....	217
25. Наказание без кровопускания	219
Возьмите на заметку	220
Семейные уроки	221
Цель.....	222
26. Танцуй, не падай!.....	224
Продолжайте, дайте мне повод!	225
Родни Кинг	226
Аквасистема из ада	228
Один на один	232
Все слои общества.....	234
27. Словесное дзюдо как непроизвольная реакция	236
Принципы беспристрастности	238
Продолжение списка.....	239
Для самых сложных случаев	244
28. Заключительная глава: пять истин на все случаи жизни	250
Публикуется впервые	250
Об авторе	254