

Оглавление

Предисловие	4
Глава 1. Правила переговоров	7
Выходи вторым, приходи первым	7
Приближайся к оленю	9
Один рот, два уха	11
Следи за своей позой и позой своего собеседника	12
Следи за глазами оппонента	12
Храни один прием в запасе	15
Правило очередности введения аргументов	16
Правильно выбери место или сам усади своего собеседника	16
Не давай советов или оценок, если не просят	17
Отзеркаливай собеседника. Присоединяйся и веди его	18
Не реагируй на внешние раздражители	19
Не проводи прием без захвата	20
Фиксируй любой прием	21
Отложи эмоции	21
Замечай все, что слишком	22
Помни, что женщины лучше видят детали	22
Подводи итоги, резюмируй	23
Разбей слухи	24
Юмор не помешает	25
Добившись цели, остановись	26
Правый не доказывает, доказывающий не прав	26
Силу логикой не заменишь	28
Расположись на выгодной позиции	29
Отступай до заранее определенного предела	30
Помни, что чувства — более надежный инструмент, чем логика	31
Уважай своего соперника	32
Позаботься о двух технологиях: своего наступления и отступления противника	33
Почувствуй силу в безразличии	34
Помни о своей роли и роли противника	35

Вооружись сценарием	37
Расставь приоритеты	39
Обман на войне этичен	40
Знай свои принципы и ценности	41
Держи свою цель	43
Защити свою ахиллесову пату	44
Продумай, как себя продать	44
Вызови доверие у оппонента	47
Нейтральная тема в начале разговора не помешает	48
Не торопись с приемлемым решением	50
Правильно говори «нет»	51
Нащупай чувства партнера по переговорам и подыграй им	53
Не наступай без предварительной разведки	54
Держись уверенно. Будь невозмутим	55
Избегай обвинений	56
Ставь себя на место оппонента	57
Покажи противнику, что знаешь меньше	58
Говори с оппонентом на одном языке	59
Используй метафоры	60
Закрепи оппоненту роль	61
Обрати внимание соперника на свое великодушие	62
Помоги противнику сохранить свое лицо	62
Помни, что выход есть всегда	63
Улыбайся!	65
Чаще называй имя своего собеседника	66
Избегай непонятных терминов	67
Избегай превосходной степени сравнения	67
В начале и в конце переговоров — только позитив	68
Делай комплименты, но не льсти	69
Повтори главное	71
Контролируй свой «бюджет» переговоров	71
Хозяин задает вопросы	72
Не пугай, а создавай у противника неадекватную картину мира	72
Борись за выгоду, а не за амбиции	73
Лишай противника права на незнание, если это выгодно	74

Наблюдай за своими эмоциями	75
Следи, в какой точке находишься	76
Слушай — да услышишь	77
Осознавай свою выгоду	78
Задавай себе вопрос: «Что было бы, если бы...»	79
Не ищи справедливости, ищи пользу	79
Выбирай способы борьбы в зависимости от цены вопроса	81
Не додумывай за противника, а уточняй	81
Веди переговоры с тем, кто уполномочен принимать решения	82
Не нуждайся, а желай	83
Не рационализируй слишком	84
Проявляй эмоции, сотрудничая	85
Контролируя главное, продвигайся вперед	85

Глава 2. Некоторые термины

Глава 3. Приемы для переговоров

Приемы для наступления	90
Прием «“Авторитетность” заявления»	90
Прием «Аналогичный случай»	91
Прием «Блеф»	92
Прием «Блоки и союзы»	92
Прием «Блокировка мышления»	93
Прием «Блокировка с противником»	94
Прием «Братья по борьбе», или «Внешняя опасность»	95
Прием «Будущие потери»	96
Прием «Ва-банк»	97
Прием «Вам может показаться, но...»	98
Прием «Взять на гордость»	98
Прием «Взять на доверие»	99
Прием «Взять на желание казаться значимым»	100
Прием «Взять на зависть»	100
Прием «Взять на имидж»	101
Прием «Взять на интеллигентность»	101
Прием «Взять на испуг»	102
Прием «Взять на месть»	102
Прием «Взять на мужественность»	103
Прием «Взять на новизну»	103

Прием «Взять на патриотизм»	104
Прием «Взять на порядочность»	105
Прием «Взять на ревность»	105
Прием «Взять на “слабо”»	106
Прием «Взять на справедливость»	106
Прием «Взять на ценности»	107
Прием «Вилка», или «Выбор без выбора»	107
Прием «Возврат в дискуссию»	108
Прием «Вопросы-“капканы”»	109
Прием «Все или ничего», или «Пакет»	110
Прием «Встань на мое место»	110
Прием «Вы же поняли, почему...»	112
Прием «Выбери сам, кто ты»	112
Прием «Выбирай!»	113
Прием «Выведение из себя», или «Щипки снизу»	114
Прием «Выдвижение требований в последнюю минуту»	115
Прием «Вынесение некоторых вопросов “за скобки”»	116
Прием «Высмеивание позиции»	116
Прием «Высокая позиция», или «Захватить роль “хозяина”»	117
Прием «Выходи вторым»	118
Прием «Гипербола», или «Преувеличение»	119
Прием «Глушение другой стороны»	120
Прием «Говорите точнее»	121
Прием «Давайте проанализируем»	121
Прием «Двойное толкование», или «Вольная интерпретация»	122
Прием «Демонстративное игнорирование»	123
Прием «Демонстрация обиды»	124
Прием «Другой контекст»	125
Прием «Женские штучки»	125
Прием «Завести в тупик»	126
Прием «Завышенные требования», или «Проси больше»	127
Прием «Закрытая дверь», или «Демонстративный отказ от переговоров»	128
Прием «Занять незанятую выгоду»	128
Прием «Зеркало»	129
Прием «Злой и добрый»	130
Прием «Использование непонятных слов и терминов»	131
Прием «Когда-что-давайте»	132
Прием «Конкретнее»	132
Прием «Легкая разборка», или «Проба на зубок»	133
Прием «Лесть, комплимент», или «Засмущать»	134
Прием «Ложный акцент»	135
Прием «Ложный выпад»	136

Прием «Ложный стыд»	137
Прием «Метафора»	138
Прием «Наведение тумана»	139
Прием «Наезд»	140
Прием «Наказать себя»	140
Прием «Намеки»	141
Прием «Напустить негатива»	142
Прием «Нарочитая доверительность»	142
Прием «Нас знают»	143
Прием «“Невинный” обман»	143
Прием «“Невинный” шантаж»	144
Прием «Некоторые считают»	145
Прием «Необоснованные обобщения»	146
Прием «Нести пургу»	147
Прием «Обвинение»	148
Прием «Опора на прошлое заявление»	148
Прием «Опора на слухи»	149
Прием «Открытая позиция»	150
Прием «От простого к сложному»	150
Прием «Оценки»	151
Прием «Перебивание»	152
Прием «Переправить императора»	153
Прием «Переход на личности»	154
Прием «Переход от главного к частностям»	154
Прием «Побуждение к смелости»	155
Прием «Повторение»	156
Прием «Подмена истинности пользой»	156
Прием «Подскажите-научите»	157
Прием «Поиск недостатков»	159
Прием «Поймать в коридоре»	160
Прием «Показать “дорогу к жизни”»	160
Прием «Положить персик»	161
Прием «Поместить в “зону смерти”»	162
Прием «Правило такое»	163
Прием «Привлечение авторитетного мнения», или «Ссылка на авторитет»	165
Прием «Приказ»	166
Прием «Принижение иронией»	168
Прием «Притворная откровенность»	169
Прием «Проблема напоследок»	170
Прием «Пробный шар», или «Разведка боем»	170
Прием «Прогноз», или «Взгляд в “хорошее” будущее»	171
Прием «Продление картины мира в будущее»	172

Прием «Продление картины мира в прошлое»	173
Прием «Проницательность», или «Чтение мыслей»	174
Прием «Прояснение полномочий»	175
Прием «Психологическое давление без слов»	176
Прием «Рамки», или «Установление предела»	177
Прием «Раскрашивание картины мира»	179
Прием «Расположиться на выгодной местности»	180
Прием «Растущие требования»	181
Прием «Расщепить препятствие»	182
Прием «Резкое расширение картины мира»	183
Прием «Резкое сужение картины мира»	183
Прием «Резюмирование»	185
Прием «Самореклама»	185
Прием «“Случайная” утка информации»	186
Прием «Совет», или «Непрошенный совет»	187
Прием «Сократовский диалог»	188
Прием «Ссылка на авторитетный источник без расшифровки»	189
Прием «Сюрприз»	190
Прием-техника «Предсказание ходов оппонента»	191
Прием «Три “да”»	192
Прием «Упреждение ударов противника»	193
Прием «Уступка за уступку»	194
Прием «Уточнение»	195
Прием «Цейтнот»	196
Прием «Чистая совесть»	197
Прием «Шантаж», или «Ультиматум»	198
Прием «Шквал вопросов»	198
Прием «Я бы на вашем месте»	199
Прием «Я думал, вы добро, а оказалось...»	200
Прием «Я думал, вы зло, а оказалось...»	200
Прием «Я навел о вас справки»	201
Прием «Я не ожидал такого от вас»	202
Прием «Я понял скрытый смысл»	202
Приемы для защиты	203
Прием «А вы кто?»	203
Прием «А разве не важнее?..»	205
Прием «Без комментариев»	206
Прием «Беру тайм-аут», или «Я подумую»	207
Прием «Бифуркация»	208
Прием «Благодарность за урок»	209
Прием «Блокировка»	210
Прием «Бумеранг»	211

Прием «Вам может показаться, но...»	212
Прием «Взгляд под другим углом зрения»	213
Прием «Видимая поддержка»	214
Прием «Встречная манипуляция»	214
Прием «Встречные требования»	215
Прием «Выжидание», или «Саями»	216
Прием «Вы меня неправильно поняли»	217
Прием «Выражение несогласия», или «Нет»	218
Прием «Выражение понимания»	219
Прием «Высокая планка»	219
Прием «Да, но это для того, чтобы...»	220
Прием «Да, я такой»	221
Прием «Двойное толкование»	222
Прием «Деление»	223
Прием «Дерзкая контраргументация с переводом на выгоду»	224
Прием «Доведение до абсурда»	225
Прием «Думают-думал-понял»	226
Прием «Заскочить в последний вагон уходящего поезда»	227
Прием «Затертая пластинка», или «Множественный повтор»	228
Прием «Извинение»	229
Прием «Кажущаяся невнимательность»	230
Прием «Компромисс»	231
Прием «Конструктивная критика», или «Три аргумента»	232
Прием «Контраргументация»	234
Прием «Косить под дурака»	234
Прием «Красавица»	236
Прием «Маленькая капитуляция», или «Жертва фигурой»	236
Прием «Мы с вами»	238
Прием «Мячик»	238
Прием «Наказать себя»	239
Прием «Не давите на меня»	240
Прием «Недостаточность полномочий»	241
Прием «Не торопитесь»	242
Прием «Опора на сказанное ранее»	242
Прием «Пауза с вариациями»	244
Прием «Перевод агрессии в конструктив»	245
Прием «Перевод эмоционального диалога в спокойный», или «Понижение градуса»	246
Прием «Переключение внимания», или «Смена рамки»	247
Прием «Перелицовка аргументации»	248
Прием «Позитив на негатив»	249

Прием «Позитивная защита от бездоказательных обвинений», или «Шлагбаум»	250
Прием «Преувеличение своей слабости»	250
Прием «Пустая лодка»	251
Прием «Пустой город»	252
Прием «Разбить аргументы»	253
Прием «Разбить слухи»	254
Прием «Рассказ байки»	255
Прием «Рассказ о прежнем опыте»	256
Прием «Рассказать противнику о его тактике»	257
Прием «Расчленение аргументации»	257
Прием «Сведение позиции противника к частному мнению» ..	258
Прием «Скажите конкретно»	259
Прием «Сконцентрироваться на мелочи»	260
Прием «Смести фигуры с доски»	260
Прием «Спустить пар»	261
Прием «Ссылка на авторитет»	263
Прием «Трехходовка»	263
Прием «Увод в сторону»	264
Прием «Упреждающая аргументация»	265
Прием «Уступка со скрипом»	266
Прием «Уточнение»	266
Прием «Утрирование»	267
Прием «Уход»	268
Прием «Хорошо в теории»	269
Прием «Эмоциональный сток»	270
Прием «Это ваше право»	270
Прием «Я бы тоже на вашем месте»	271
Прием «Я же пострадаю», или «Пожалейте меня»	272
Прием «Я чувствую, что...»	272
Приложение	274
Приемы для наступления	275
Приемы для защиты	332
Заключение	373
Литература.....	374
Об авторе	375