

Оглавление

От автора	3
Введение	5
Глава 1. Манипуляторы в бизнесе	7
Манипуляции и бизнес. Игры без правил	7
Портрет манипулятора	18
Глава 2. Струны души	23
На чем играют манипуляторы?	23
Как определить свои струны?	35
Глава 3. Способы манипулирования.	39
Универсальные приемы манипулирования	39
Наступательные манипулятивные техники	77
Упражнения	83
Глава 4. Защита от манипуляций.	85
Общие правила реагирования	85
Приемы и техники защиты	92
Упражнения по защите от манипуляций.	121
Глава 5. Переговоры.	123
Роли манипуляторов в переговорном процессе	123
Приемы манипуляции при ведении переговоров	130

Глава 6. Руководитель — подчиненный	141
Манипуляции в управлении	141
Роли манипуляторов-руководителей.	144
Роли манипуляторов-подчиненных.	151
Глава 7. Продавец — покупатель.	161
Манипуляции в отношениях «продавец — покупатель»	161
Роли манипуляторов-продавцов.	169
Роли манипуляторов-покупателей	176
Манипуляции, применяемые для привлечения покупателей	186
Глава 8. Должник — кредитор	201
Манипуляции в отношениях «должник — кредитор».	201
Заключение	210
Приложение	212
Ответы на упражнения по манипуляциям. . .	212
Упражнения по защите от манипуляций. . .	214
Как манипулировать людьми разных психотипов?	217