

# Оглавление

Предисловие . . . . .	4
10 лет спустя . . . . .	9
Введение. Коммуникация как бесконтактный вид спорта . . . . .	13
Глава 1. Рождение коммуникационного самурая . . . . .	19
Глава 2. Как мотивировать трудную аудиторию . . . . .	26
Глава 3. Крещение огнем . . . . .	29
Глава 4. Выслушивайте чушь с достоинством... и невозмутимо . . . . .	38
Мягкий способ . . . . .	39
Жизнь наносит удары исподтишка . . . . .	42
Глава 5. Хорошие люди, Сложные люди и Подленькие люди . . . . .	49
Глава 6. 11 фраз, которые не следует употреблять (и как реагировать, если какой-нибудь идиот говорит их вам). . . . .	61
1. «А ну, иди сюда!» . . . . .	61
2. «Ты не поймешь» . . . . .	62
3. «Потому что это не по правилам». . . . .	63

4. «Это не твое дело» .....	64
5. «И что я, по-вашему, должен сделать?» .....	66
6. «Успокойся!» .....	67
7. «В чем проблема?».....	68
8. «Ты вечно...» или «ты никогда...» .....	69
9. «Я не собираюсь повторять дважды» .....	70
10. «Я же для тебя стараюсь» .....	71
11. «Где твое благоразумие?» .....	72
<b>Глава 7. Испытание улицей .....</b>	<b>74</b>
Бессознательная компетентность .....	80
<b>Глава 8. Самое сильное слово в языке .....</b>	<b>86</b>
Родни Кинг .....	93
<b>Глава 9. Слова, о которых вы будете жалеть всю жизнь .....</b>	<b>97</b>
Склад ума .....	98
Фразы-отражатели.....	100
Четыре причины, чтобы использовать фразы- отражатели .....	102
Два принципа общения со Сложными людьми.....	105
Самое важное различие .....	107
<b>Глава 10. Единственный способ прервать человека и не испортить с ним отношения .....</b>	<b>109</b>
Речевой выпад .....	110
Ударное предложение, показывающее, что вы стараетесь понять собеседника .....	110
14 доводов в пользу перефразирования .....	111

<b>Глава 11. Словесное дзюдо и словесное карате. . .</b>	<b>120</b>
Плохая новость . . . . .	121
Осторожный способ. . . . .	122
Келли и машина . . . . .	123
Мастерство путем адаптации . . . . .	125
Силовые варианты . . . . .	126
Сколько лиц? . . . . .	127
Четыре других силовых варианта . . . . .	128
Ваши варианты . . . . .	129
<b>Глава 12. Модель пяти шагов. . . . .</b>	<b>132</b>
Результаты горького опыта . . . . .	132
А что, если? . . . . .	137
Как использовать эту модель в семье. . . . .	140
<b>Глава 13. Первое великое искусство коммуникации: репрезентация . . . . .</b>	<b>144</b>
Спорим? . . . . .	146
Синдром плюшевого мишки. . . . .	148
Умение быть чьим-то представителем. . . . .	149
Под воздействием. . . . .	152
<b>Глава 14. Второе великое искусство коммуникации: точность выражения . . . . .</b>	<b>153</b>
Крольчиха и зеленый сыр . . . . .	155
Неестественное явление. . . . .	158
<b>Глава 15. Третье великое искусство коммуникации: посредничество . . . . .</b>	<b>166</b>
Громила в переулке . . . . .	167
3 в 1 . . . . .	171

<b>Глава 16. Почему все так непросто . . . . .</b>	<b>174</b>
Элементы коммуникации . . . . .	177
Это ты, детка! . . . . .	177
Роль, роль, роль . . . . .	180
Еще три элемента . . . . .	181
Невербальные средства . . . . .	182
Свет, камера, мотор! . . . . .	183
<b>Глава 17. Чтение, письмо и риторика . . . . .</b>	<b>184</b>
Риторика . . . . .	185
Но я не полицейский! . . . . .	197
Стоит запомнить . . . . .	200
<b>Глава 18. Как распознать словесную схватку . . . . .</b>	<b>201</b>
Проблема . . . . .	201
Аудитория . . . . .	205
Ограничения . . . . .	206
Этичность . . . . .	207
<b>Глава 19. Слова, которые успокаивают . . . . .</b>	<b>209</b>
Фуражка и визитка . . . . .	210
Успокойтесь и говорите нормальным языком . . . . .	214
В первую очередь придерживайтесь принципов . . . . .	216
<b>Глава 20. Как вести борьбу с умом . . . . .</b>	<b>219</b>
Четыре шага к разрешению семейного конфликта . . . . .	220
<b>Глава 21. Вперед к СССПР . . . . .</b>	<b>228</b>
Слушайте . . . . .	229

Сопереживайте .....	229
Спрашивайте .....	233
Перефразируйте .....	237
Резюмируйте .....	237

**Глава 22. Слушайте, сопереживайте, спрашивайте, перефразируйте и резюмируйте в собственном мире ..... 240**

Не благодарите меня за то, что я покупаю товары в вашем магазине! .....	242
О шелке и ружьях. ....	245

**Глава 23. Убеждать для развлечения и пользы ... 246**

Заглушить свой внутренний голос .....	249
Индивидуальный подход. ....	250
Наша истинная цель .....	251
Зачехлите оружие, отложите развод .....	252

**Глава 24. Неправильно понятый стимул. .... 254**

Похвала как часть вашего арсенала .....	255
Выгоды конкретной похвалы .....	259
Пример .....	261
Загадка .....	262
Критика без остракизма .....	263
Когда критикуют вас .....	264

**Глава 25. Наказание без кровопускания ..... 266**

Возьмите на заметку .....	267
Семейные уроки .....	268
Цель .....	270

<b>Глава 26. Танцуй, не падай! . . . . .</b>	<b>272</b>
Продолжайте, дайте мне повод! . . . . .	274
Родни Кинг . . . . .	275
Аквасистема из ада . . . . .	277
Один на один . . . . .	282
Все слои общества . . . . .	285
<b>Глава 27. Словесное дзюдо как произвольная реакция . . . . .</b>	<b>287</b>
Принципы беспристрастности . . . . .	289
Продолжение списка . . . . .	290
Для самых сложных случаев . . . . .	298
<b>Глава 28. Заключительная глава: пять истин на все случаи жизни . . . . .</b>	<b>305</b>
Публикуется впервые . . . . .	305
<b>Об авторе . . . . .</b>	<b>310</b>