

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--------------------------|-----------|
| Предисловие | 10 |
|--------------------------|-----------|

Часть 1. Основы активного слушания

| | |
|--|-----------|
| Глава 1. Послушай! Введение в активное слушание | 16 |
|--|-----------|

| | |
|---|-----------|
| Глава 2. «Ты меня услышал?», или Подводные камни активного слушания..... | 32 |
|---|-----------|

Часть 2. Активное слушание и инструменты общения

| | |
|---|-----------|
| Глава 3. Работайте над собой | 49 |
|---|-----------|

Прием 1. Бросьте вызов своим предубеждениям50

Прием 2. Управляйте собственными ожиданиями.....56

Прием 3. С вниманием и без осуждения относитесь
к чувствам, мыслям и эмоциям других людей62

Прием 4. Держите эмоции под контролем70

Прием 5. Контролируйте свое тело.....76

Прием 6. Контролируйте свой голос82

| | |
|---|-----------|
| Глава 4. Как достучаться до собеседника..... | 87 |
|---|-----------|

Прием 7. Задавайте верные вопросы.....88

Прием 8. Выберите правильное время и место
для разговора.....94

| | |
|---|------------|
| Прием 9. Выберите верный способ общения..... | 100 |
| Прием 10. Используйте аффирмативное общение | 106 |
| Прием 11. Газлайтинг, или Психологическое манипулирование..... | 112 |
| Прием 12. Молчание — ваш друг..... | 118 |
| Глава 5. Умение убеждать..... | 123 |
| Прием 13. Пусть собеседник получит от разговора то, что ему нужно..... | 124 |
| Прием 14. Сбавьте обороты | 128 |
| Прием 15. Пусть собеседник поставит себя на ваше место | 136 |
| Прием 16. Как разговаривать на щекотливые и острые темы..... | 142 |
| Прием 17. Мотивационное консультирование | 148 |
| Прием 18. Выбирайте верные слова..... | 154 |
| Прием 19. Как излучать уверенность..... | 160 |
| Глава 6. Эмоционально напряженные ситуации..... | 165 |
| Прием 20. У сочувствия есть границы | 166 |
| Прием 21. Как правильно реагировать на эмоционально нагруженные невербальные сигналы | 172 |
| Прием 22. Валидация и нормализация эмоций..... | 178 |
| Прием 23. Как подобрать ключ к человеку, который «заперт на замок» | 184 |
| Прием 24. Как разрядить ситуацию | 190 |
| Прием 25. Как направить разговор..... | 196 |
| Прием 26. Остаться при своем мнении и достичь компромисса..... | 202 |
| Прием 27. Как высказать конструктивную критику..... | 208 |

| | |
|--|------------|
| Прием 28. Конфронтация с коллегой | 214 |
| Прием 29. Как научиться говорить «нет» | 220 |
| Прием 30. Как просить о повышении..... | 226 |
| Источники..... | 233 |
| Литература..... | 235 |
| Благодарности | 237 |
| Об авторе | 238 |