

Содержание

Вместо предисловия	4
1. Слово лечит и слово калечит	7
Недетские игры	14
Манипуляции и манипуляторы	16
Что помогает манипуляторам?	45
Причины уязвимости	46
Как стать неуязвимым?	56
Проблемы и тонкости контекста	59
2. В чем секрет спокойствия	67
Навыки эффективной коммуникации	69
Эффективные модели поведения в ситуациях прессинга	80
3. Играй на своем поле!	91
Целеполагание	92
Соблюдение прав окружающих и учет их интересов	106
Умение противостоять давлению и говорить «нет»	109
Активное слушание	117
Техника правильных вопросов	127
Основные ошибки при задавании вопросов	132
4. Искусство компромисса	135
Ключевые факторы успешных переговоров	143
Выбор собеседника	147
Основные технологии взаимодействия с «непростыми» людьми	175
Убеждения	178
Советы: как и когда их использовать	186
Конструктивный взгляд на проблемы	188
Благодарности	190
Список литературы	191