

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Безопасность? Безопасность!	5
Ориентация в партнере — залог успеха эффективной коммуникации	16
Условия для эффективной коммуникации	21
Поведенческие характеристики модальностей	22
Вербальные признаки (индикаторы) модальности	26
Техники эффективной коммуникации	31
Глазные сигналы доступа	31
Якорение	38
Отзеркаливание	44
Авторитетные кавычки	46
Метафоризация	46
А как быть с эмоциями?	47
Страх	47
Презрение	48
Удивление	49
Радость (счастье)	50
Гнев	51
Горе (печаль)	53
Отвращение	54
Речевые стратегии	56
Трюизмы	56
Допущения	57
Противопоставления	58
Вопросы	59
Оценка	59
Изменения во времени	60
Ложные выборы	60
Все выборы	61
Отрицания в командах	62
Обобщение	63
Поправка	63
Усиление	63
Уступки	64

Повтор	64
Контраст	64
Сдвиг и метафоризация	64
Уклонение	64
Мы говорим, а понимают ли нас?	65
Грамотность речи	65
Экспрессивность речи	66
Уровень интеллекта	67
Логичность изложения информации	67
Готовность к хотя бы временному согласию	68
Уважение партнера, даже если, по вашему мнению, он не прав	68
Отказ от критики личности собеседника	68
Искренний интерес к проблеме партнера	69
Слушая партнера, слушаем ли мы его?	73
Жесты и позы	78
Споры в деловой межличностной коммуникации — допустимо ли это?	102
Психологические уловки в споре	113
Нейтрализация уловок	115
Совещания — это тоже деловая межличностная коммуникация!	117
Еще несколько слов о деловой коммуникации «по вертикали»	123
Вознаграждение за успешную работу подчиненного	124
Принуждение	125
Социальный статус	126
Авторитет	127
Компетентность	127
Воздействие на подчиненных — нелегкая задача	129
Ваш партнер — иностранец	132
Австрийцы	135
Американцы	136
Англичане	139
Вьетнамцы	142
Евреи	144
Египтяне	147

Греки	150
Индийцы	151
Итальянцы	152
Китайцы	154
Корейцы	158
Немцы	160
Норвежцы	162
Пакистанцы	163
Тайцы	163
Турки	165
Французы	166
Шведы	168
Швейцарцы	169
Безопасная и эффективная коммуникация в экстремальной ситуации	179
Качественная диагностика ситуации — первый верный шаг к решению проблемы	181
Каков он, партнер по экстремальной ситуации?	184
Чего ждать от человека, находящегося в алкогольном или наркотическом опьянении	186
В спокойном теле — спокойный ум	190
Вам угрожают! Что делать?	192
Захват заложников — как быть?	204
Конфликт с правоохранительными органами — это тоже экстремально!	209
Обыск	209
Арест	211
Как быть, если вы оказались в толпе	213
Классификация толпы	215
Психологические особенности индивида в толпе	217
Поведение в толпе	220
Паника	222
И все-таки резюме на оптимистической ноте	231
Заключение	232
Приложения	233
Литература	260