

*Панкратов В. Н.*

*Маленькие секреты большого успеха. Искусство доверительных отношений. — М.: Дрофа-Плюс, 2004. — 320 с.: ил. — (Психология для всех и для каждого).*

*ISBN 5-9555-0393-5*

*Эта книга не для всех, эта книга для каждого, кто хочет овладеть искусством создавать особые доверительные взаимоотношения с окружающими*

*В книге, где описывается психотехнология эффективного взаимодействия с людьми, вы узнаете как произвести неотразимое первое впечатление на собеседника, как, зная язык жестов и телодвижений, понять больше, чем сказано партнером, как, овладев искусством делать комплименты, создавать доверительные взаимоотношения с окружающими; как, используя психологию проницательности, входить в доверие к деловым партнерам и склонять их к своей точке зрения; как по почерку и различным физиогномическим индикаторам человека прочесть его словно книгу; как, используя правила делового этикета и управляя вниманием собеседника, располагать его к себе; как, овладев искусством убеждения и внушения, программировать желание партнеров на постоянное сотрудничество с вами.*

*Книга адресована тем, кто хочет овладеть уникальной и доступной технологией создания комфортных и доверительных отношений с окружающими.*

# Содержание

<b>Введение</b> .....	<b>4</b>
<b>Роль убеждения и внушения в создании доверительных отношений</b>	
<b>Убеждение как важнейший элемент взаимодействия</b> ..	<b>8</b>
«Понимание как основа убеждения ..	9
«Технология убеждения ..	11
<b>Внушение и его роль в формировании доверительных отношений</b> ..	<b>15</b>
• Механизм эффективного внушения ..	16
«Приемы суггестивного воздействия ..	17
<b>Психотехнология создания доверительных отношений</b> Эффект первого впечатления ..	<b>24</b>
Сущность первого впечатления ..	24
Особенности контактного взаимодействия ..	29
• Практические рекомендации по формированию первого впечатления ..	31
<b>Профессиональное слушание</b> ..	<b>40</b>
• Стили и приемы профессионального слушания ..	40
• Рекомендации по овладению умением слушать ..	47
<b>Искусство комплимента</b> ..	<b>56</b>
• Сущность комплимента . . . .	57
• Правила комплимента ..	58
• Требования к комплименту ..	62
• Характеристика скрытых комплиментов ..	
<b>Избегание конфликтогенов</b> ..	<b>69</b>
• Характеристика конфликтогенного поведения ..	70
• Механизм преодоления конфликтогенов ..	74
<b>Искусство задавать вопросы</b> ..	<b>78</b>
• Классификация вопросов ..	78
• Основные виды и правила формулирования ответов ..	85
<b>Конструктивная критика</b> . . .	<b>87</b>
• Отличие конструктивной критики от деструктивной ..	87
• Эффективные приемы критических оценок ..	90
<b>Проницательность как средство лучшего понимания людей</b>	
<b>Психологическая сущность проницательности</b> ..	<b>96</b>
<b>Невербальные индикаторы психологического состояния личности</b> . .	<b>98</b>
<b>Цветопредпочтение как особый индикатор личности</b> ..	
<b>Физиогномические особенности личности</b> ..	<b>104</b>
• Индикационные характеристики формы лица ..	107
• Некоторые характерные индикаторы формы лба ..	108
• Форма подбородка как важный индикатор личности . . . .	ПО
• Форма губ и ее интерпретация ..	111
форма ушей как особый физиогномический признак ..	112
«Комментарии к форме носа ..	114
*Глаза человека как особый индикатор личности ..	114
• Брови и их физиогномическая характеристика ..	116
<b>Психографологические особенности личности</b> ..	<b>116</b>
• Психографология как наука . . .	116
• Характерологические особенности подписи человека . . . .	118
• Основные графологические характеристики письма ..	120
<b>Психогометрические особенности поведения человека</b> .	<b>14</b>
• Сущность психогометрической экспресс-диагностики личности ..	125
• Основные психогометрические признаки личности ..	126
• ..	
Исполнительные возможности психогометрических форм личности ..	131

Проявление специфических индикаторов личности .....	
<b>Этикет и его роль в создании доверительных отношений</b>	
Нравственные нормы этикета . . . . .	138
Приветствия и представления: их роль в деловых контактах .....	141
•Характерные правила приветствия _____	141
•Некоторые привилегии и обязанности мужчин. ....	145
•Особенности поведения в театре . . . . .	149
•Искусство делать подарки . . . . .	150
Деловые приемы и их особенности.....	154
Застольный этикет.....	160
Общие советы-рекомендации по этикету . . . . .	167
Этикет телефонного разговора _____	172
Визитная карточка и ее роль в деловых контактах . . . . .	179
<b>Советы-рекомендации по созданию доверительных отношений (Из серии «Делай все правильно, и... не ошибешься»)</b>	
Рекомендации по совершенствованию проницательности и коммуникабельности , . . . . .	184
Рекомендации по формированию позитивного отношения к окружающим людям .....	
Рекомендации одной строкой, или Мелочи, имеющие решающее значение .....	
<b>Заключение .....</b>	<b>201</b>
<b>Литература.....</b>	<b>202</b>
Приложение! «Проверим свои знания» . . . . .	206
Вопросы для самоконтроля . . . . .	206
Тестовые задания для самоконтроля .....	212
Кроссворды .. . . .	228
<b>Приложение 2. Тесты «Познай себя» . . . . .</b>	<b>238</b>
Тест 1 «Умеете ли вы слушать <sup>7</sup> » .....	238
Тест 2 «Насколько вы терпимы <sup>7</sup> » . . . . .	241
Тест3 «Любят ли вас люди?» . . . . .	243
Тест 4 «Какой вы собеседник <sup>7</sup> » .....	246
Тест 5. «Коммуникабельны ли вы <sup>7</sup> » . . . . .	248
Тест 6 «Конструктивный рисунок человека» .....	250
<b>Приложение 3. Самодиагностика этикетных правил поведения . . . . .</b>	<b>255</b>
Тест 1 «Хорошо ли вы воспитаны <sup>7</sup> » .....	255
Тест 2 «Умеете ли вы знакомиться?».....	256
Тест 3 «Знакомы ли вы с правилами застольного этикета <sup>?</sup> » .....	258
<b>Приложение 4. Каналы потери информации при разговорном общении.....</b>	<b>261</b>
<b>Приложение 5. Упражнение-аутотренинг</b>	
«Распрявим проблемно- риторические вопросы» .....	262
<b>Приложение 6. Тестовое задание</b>	
«Завершим мысль» .....	271
<b>Приложение 7. Тематика спецкурсов и бизнес-семинаров по программе «Психология успеха и эффективного управления» .....</b>	<b>278</b>
<b>Приложение 8. Программа спецкурса «Искусство управлять здоровьем».....</b>	<b>298</b>