

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Глава 1. ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ УБЕЖДЕНИЯ</b> .....	3
1.1. Важнейшее из умений .....	3
1.2. Основные правила убеждения .....	4
1.3. Дополнительные правила .....	16
1.4. Освоение приемов убеждения .....	22
1.5. Советы П. Сергеевича и Ф. Плевако .....	31
1.6. Самопроверка: знаете ли вы приемы убеждения .....	37
<b>Глава 2. ТЕХНОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ</b> .....	40
2.1. Универсальная схема скрытого управления людьми .....	40
2.2. Анализ взаимодействий при скрытом управлении .....	50
2.3. Защита от манипуляций .....	59
2.4. Скрытое управление и манипулирование в служебных отношениях .....	69
2.5. Скрытое управление и манипулирование в деловых отношениях .....	87
2.6. Манипуляции в супружестве .....	105
2.7. Манипулятивные отношения между родителями и детьми .....	115
2.8. Манипуляции в школе .....	138
2.9. Самопроверка: что вы знаете о приемах влияния .....	145
<b>Глава 3. УМЕНИЕ РАСПОЛАГАТЬ К СЕБЕ</b> .....	147
3.1. Барьеры общения и их преодоление .....	147
3.2. Речевые средства общения .....	149
3.3. Как сделать комплимент неотразимым .....	156
3.4. Неречевые средства общения .....	162
3.5. Самопроверка: что вы знаете об умении располагать к себе .....	173
<b>Глава 4. КАК «ЧИТАТЬ» СОБЕСЕДНИКА</b> .....	176
4.1. Психологические факторы общения .....	176
4.2. Пантомимика .....	187
4.3. О чем могут сказать лицо и голос человека .....	191
4.4. «Словарь» телодвижений .....	200
4.5. Эффекты восприятия .....	221
4.6. Первое впечатление: значение и ошибки .....	226
4.7. Самопроверка: умеете ли вы «читать» собеседника .....	239
<b>Глава 5. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ</b> .....	242
5.1. Конфликтогены — «вирусы» случайных конфликтов .....	242
5.2. «Каталог» конфликтогенов .....	247
5.3. Избегайте конфликтогенов .....	253
5.4. Неслучайные конфликты .....	257
5.5. Классификация и типология конфликтов .....	260
5.6. Конфликты в учреждениях и организациях .....	264
5.7. Конфликтные личности .....	277
5.8. Самопроверка: знаете ли вы, как предупреждать конфликты и управлять ими .....	279
<b>Глава 6. ТЕХНИКА ДЕЛОВЫХ КОНТАКТОВ</b> .....	283
6.1. Особенности делового общения .....	283
6.2. Правила и запреты, обеспечивающие результативность контактов .....	286
6.3. Виды деловых контактов и их специфика .....	296
6.4. Исцелять, не рана: искусство критики .....	307
6.5. Как, не обидев собеседника, прекратить разговор .....	312
6.6. Интервью: искусство спрашивать и отвечать .....	314
6.7. Самопроверка: знаете ли вы правила деловых контактов .....	319
<b>Глава 7. МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ДЕЛОВУЮ СРЕДУ</b> .....	322
7.1. Если вам предстоит ответственное выступление перед людьми .....	322
7.2. Техника выступления .....	327
7.3. Психологические факторы в процессе выступления .....	334
7.4. Оптимизация совещаний .....	341
7.5. Телефонный практикум .....	350
7.6. Правила деловой переписки .....	357
7.7. Электронная связь в деловых коммуникациях .....	362
7.8. Самопроверка: грамотный ли вы коммуникатор .....	365
<b>Глава 8. ИСКУССТВО ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ</b> .....	367
8.1. Подготовительные действия: что вы о них знаете .....	367
8.2. Начало переговоров .....	371
8.3. Основные правила ведения переговоров .....	376
8.4. «Тонкости» переговорного процесса .....	384
8.5. Самопроверка: готовы ли вы вести переговоры .....	399
<b>Глава 9. ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА</b> .....	404
9.1. Что и как влияет на формирование имиджа .....	404
9.2. Имидж деловой женщины .....	415
9.3. Ваш внешний облик .....	418
9.4. Самопроверка: формирование имиджа .....	430

<b>Глава 10. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ</b> .....	433
<b>10.1.</b> Встреча. Приветствие. Представление .....	433
10.2. Визитная карточка делового человека .....	440
10.3. Этика деловых контактов .....	445
10.4. Самопроверка: знаете ли вы правила делового этикета .....	454
<b>Глава 11. ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ</b>	
<b>О ЗАРУБЕЖНЫХ ПАРТНЕРАХ</b> .....	456
11.1. Немцы .....	456
11.2. Французы .....	459
11.3. Англичане .....	464
11.4. Итальянцы .....	469
11.5. Американцы .....	472
11.6. Японцы .....	479
11.7. Некоторые топкости взаимоотношений с зарубежными партнерами .....	487
11.8. Как вести себя в зарубежной поездке: советы «бывалых» .....	490
<b>Глава 12. КАК ПОДЧИНИТЬ СЕБЕ ВРЕМЯ</b> .....	494
<b>12.1.</b> Важнейший жизненный ресурс .....	494
12.2. Восемь универсальных правил рационального использования времени .....	495
12.3. Дополнительные правила для руководителей .....	502
12.4. Где взять недостающее время .....	503
<b>Заключение</b> .....	506
<b>Литература</b> .....	508

*В книге систематизирован огромный материал по управлению людьми во всех сферах деятельности.*

*Краткость и ясность изложения, множество имеющих большое практическое значение методов, приемов и правил — вот стиль этой книги. Надежность их подтверждена отечественной практикой.*

*Данная книга — незаменимое пособие для всех, кто желает овладеть искусством управления людьми.*