

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----|
| Предисловие..... | 3 |
| Часть I. Директивное управление..... | 7 |
| Откуда у наших комплексов и проблем растут ноги..... | 7 |
| Когда хочется дать в глаз, а нельзя..... | 17 |
| Хорошая мина при плохой игре..... | 19 |
| Что делать? Перебивать! Фишка «Так!»..... | 22 |
| Сломавшийся механизм. Дрессировка без агрессии..... | 26 |
| Все на самом деле игра..... | 33 |
| Перебивание с инструкцией. Фишка «Смещение фокуса внимания»..... | 34 |
| Псевдообоснование инструкций. Фишка «Потому что...»..... | 38 |
| Специфика ситуации. Убираем мелкие шероховатости..... | 41 |
| Иллюзия занятости. Фишка «А я пока...»..... | 44 |
| Альтернативный вопрос. Фишка «Ну, давай!»..... | 46 |
| Дрессировка..... | 50 |
| Начинайте с малого. Метод «Поддержки кружечку»..... | 51 |
| Мямли. Метод «прямого воздействия»..... | 53 |
| Три модели поведения..... | 55 |
| Кто такие слабые люди..... | 59 |
| Лидерство. Метод «Серого кардинала»..... | 60 |
| Как правильно задать тон..... | 65 |
| Жизнь по Карнеги. Отвечайте за свои слова..... | 72 |
| Защита от дурака. Не пытайтесь изменить идиотов..... | 75 |
| Псевдодоброжелательность. Восточный и западный менталитет..... | 77 |
| Отговорки. Утилизация «тухлых отмазок»..... | 81 |
| Настоять на своем. Метод «Штирлица»..... | 93 |
| Не напряги! Правило эффективной инструкции..... | 96 |
| Иллюзия субъективной выгоды..... | 107 |
| Ложное восприятие, или Как сказать «нет»..... | 109 |
| Юмор. Хорошая и плохая невербалика..... | 114 |
| Игра в спор. Фишка «Смешная деталь»..... | 118 |
| Понижение значимости. Фишка «Клавдия Ивановна»..... | 124 |
| Часть II. Модель Кнута..... | 127 |
| Когда «по-доброму» не получается. Область применения «Модели Кнута»..... | 127 |
| Специфика постсоветской действительности..... | 130 |
| Для кого все это нужно..... | 136 |
| Усиливайте раздражение. Метод «Адекватного реагирования»..... | 138 |
| Калибровка слабых мест. Метод «Прямого и непрямого кнута»..... | 144 |
| Диктатура..... | 150 |
| Борьба за комфорт. Модель «Альфа-самца»..... | 153 |
| Технология воздействия «кнута»..... | 162 |
| Полезные убеждения. Не оскорбить, а сделать лучше..... | 168 |
| 253 | |
| Научись управлять людьми! | |
| Не бойтесь реагировать на хамство и нарушения закона..... | 171 |
| Рефрейминг контекста. Положительный «негативный якорь»..... | 180 |
| Привлечение общественности. Метод «Он против нас»..... | 187 |
| Наори и наедь на меня..... | 191 |
| Как сделать, чтобы вас не гнобили. Три варианта поведения..... | 201 |
| Спокойный голос и четкая дикция..... | 202 |
| Особое выражение лица. Фишка «Взгляд, как на идиота»..... | 205 |
| Ошибки. Метод «Взять за пуговичку»..... | 207 |
| Извинение. Заставь собеседника чувствовать себя неловко..... | 209 |
| Завершение. Отступление — это не поражение, а тактический момент..... | 213 |
| ОН Юр: Модель «Уличного кнута»..... | 222 |
| Искусное управление. Хватит и пятидесяти процентов..... | 225 |
| Часть III. Системная модель универсальной коммуникации..... | 227 |

| | |
|---|-----|
| О чем это мы. Мастерство — в гибкости..... | 227 |
| Что мы сделали. Универсальная модель-схема..... | 228 |
| Кнут..... | 236 |
| Разные ситуации. Чем человек проще, тем прямее воздействие..... | 239 |
| Зй-модель..... | 241 |
| | 250 |
| Гармоничная личность..... | 250 |
| Заключение ————— | 252 |