

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	10
--------------------------	-----------

Часть 1. Основы активного слушания

Глава 1. Послушай! Введение в активное слушание	16
--	-----------

Глава 2. «Ты меня услышал?», или Подводные камни активного слушания.....	32
---	-----------

Часть 2. Активное слушание и инструменты общения

Глава 3. Работайте над собой	49
---	-----------

Прием 1. Бросьте вызов своим предубеждениям	50
---	----

Прием 2. Управляйте собственными ожиданиями.....	56
--	----

Прием 3. С вниманием и без осуждения относитесь к чувствам, мыслям и эмоциям других людей	62
--	----

Прием 4. Держите эмоции под контролем	70
---	----

Прием 5. Контролируйте свое тело.....	76
---------------------------------------	----

Прием 6. Контролируйте свой голос	82
---	----

Глава 4. Как достучаться до собеседника.....	87
---	-----------

Прием 7. Задавайте верные вопросы.....	88
--	----

Прием 8. Выберите правильное время и место для разговора	94
---	----

Прием 9. Выберите верный способ общения	100
Прием 10. Используйте аффирмативное общение	106
Прием 11. Газлайтинг, или Психологическое манипулирование.....	112
Прием 12. Молчание — ваш друг.....	118
Глава 5. Умение убеждать.....	123
Прием 13. Пусть собеседник получит от разговора то, что ему нужно.....	124
Прием 14. Сбавьте обороты	128
Прием 15. Пусть собеседник поставит себя на ваше место	136
Прием 16. Как разговаривать на щекотливые и острые темы.....	142
Прием 17. Мотивационное консультирование	148
Прием 18. Выбирайте верные слова.....	154
Прием 19. Как излучать уверенность.....	160
Глава 6. Эмоционально напряженные ситуации.....	165
Прием 20. У сочувствия есть границы	166
Прием 21. Как правильно реагировать на эмоционально нагруженные невербальные сигналы	172
Прием 22. Валидация и нормализация эмоций.....	178
Прием 23. Как подобрать ключ к человеку, который «заперт на замок»	184
Прием 24. Как разрядить ситуацию	190
Прием 25. Как направить разговор.....	196
Прием 26. Остаться при своем мнении и достичь компромисса.....	202
Прием 27. Как высказать конструктивную критику.....	208

Прием 28. Конфронтация с коллегой	214
Прием 29. Как научиться говорить «нет»	220
Прием 30. Как просить о повышении.....	226
Источники.....	233
Литература.....	235
Благодарности	237
Об авторе	238