

ОГЛАВЛЕНИЕ

Знание как состояние души (заметки профана). <i>В. Л. Леви</i>	7
Зачем мы написали эту книгу	9
6 лет спустя	11
25 лет спустя	12

ГЛАВА 1. ИСКУССТВО НРАВИТЬСЯ ЛЮДЯМ

Несколько слов о «психологической одежке», или Главное правило аттракции	15
О суде присяжных и трех «плюсах» в кармане, или Как сразу расположить к себе собеседника	18
О рыцарях, динозаврах и комплиментах	19
<i>Это благодаря вам!</i>	21
Цена улыбки на психологической бирже	22
Что в имени тебе моем...	25
<i>Когда полезно использование имени собеседника</i>	25
Волшебные слова я снова говорю...	28
Кто чистит уши по утрам, тот поступает мудро! или Предложим собеседнику «психологического червячка»	32
Всегда ли наше мнение — наше, или Как формируется отношение к человеку	35
<i>Что такое установка</i>	35
Как просить, чтобы не отказали, и как критиковать, чтобы не обижались	38
Вместо заключения	43
Резюме	47

ГЛАВА 2. ИСКУССТВО СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА

Я вас слушаю...	55
Два правила общения	56
<i>Почему мы не слушаем и что не стоит делать.</i>	57
<i>В чем опасность не слушать собеседника.</i>	59
Слушаем ли мы, когда нам кажется, что мы слушаем	60
<i>Типы слушателей.</i>	60
<i>Типы слушателей, которые не слушают</i>	63

Искусный слушатель	65
Как торговать бракованными сапожками, или Искусство сделать из слона муху	66
Что такое неререфлексивное слушание	67
<i>Правила неререфлексивного слушания</i>	67
<i>Когда полезно неререфлексивное слушание</i>	68
<i>Когда неререфлексивного слушания недостаточно</i>	69
Берем урок у следователя Знаменского, или Искусство слушать, задавая вопросы	71
<i>Что такое выяснение и когда оно полезно</i>	71
<i>Правила выяснения</i>	72
Берем урок у попугая Кеши, или Как добиться точного понимания собеседника	73
<i>Что такое перефразирование</i>	73
<i>Когда полезно перефразирование</i>	74
<i>Правила перефразирования</i>	75
Берем урок у сенатора Катона, или Искусство подводить итоги	76
<i>Что такое резюмирование и когда оно полезно</i>	77
<i>Правила резюмирования</i>	78
Берем урок у волшебного зеркала, или Как слушать, чтобы слышать чувства	79
<i>Что такое отражение чувств и когда оно полезно</i>	79
<i>Правила отражения чувств</i>	80
Еще несколько слов о понимающем слушании	82
Резюме	85

ГЛАВА 3. ИСКУССТВО ПОНИМАТЬ БОЛЬШЕ, ЧЕМ СКАЗАНО

Не словом единым	91
Как работать с «психологическим атласом проявлений человеческого тела»	93
Основы психологии проявлений	94
<i>Пять ложных опят</i>	95
Стажировка у немого экрана, или Что показывают позы и жесты собеседника	100
<i>Трибуна и микрофон — жесты и стойка выступающих</i>	102
<i>Зал заседаний — позы при слушании</i>	106
<i>Президиум и председательствующий</i>	109
<i>Вестибюль</i>	110

<i>Дискуссии в комиссиях</i>	112
Женщинам о женских секретах (а вообще-то эта страница для мужчин)	117
Когда очи бывают жгучими, а когда — страстными, или Как и когда смотреть на собеседника	118
<i>От чего зависит визуальный (зрительный) контакт и как мы смотрим в той или иной ситуации</i>	123
Бегающие глаза — детектор лжи?	126
Кого лучше заводить — льва или медведя? или Как научиться «читать» лицо собеседника	130
<i>Складки на лбу</i>	131
<i>Область носа</i>	133
<i>Рот и губы</i>	134
<i>Смех и улыбка</i>	137
<i>Общее выражение лица</i>	140
<i>Мимические проявления эмоциональных реакций человека</i>	142
Когда стоит бросить якорь в море общения, или О значении взаимных прикосновений	145
<i>Правила прикосновений</i>	146
<i>Значение прикосновений в жизни человека зависит от возраста</i>	146
От клещей до ливерной колбасы, или Что можно узнать о человеке только по его рукопожатию	148
В трамвай с линейкой, или Выбор дистанции при общении	152
<i>Программируем пространство</i>	156
<i>Личное пространство</i>	158
О чем стучат каблочки, или Что может рассказать о человеке его походка	160
Нужен ли нам видеотелефон? Характеристика собеседника по его манере говорить	164
<i>Скорость речи</i>	165
<i>Громкость речи</i>	166
<i>Отчетливость</i>	167
<i>Высота голоса</i>	167
<i>Окраска звучания</i>	168
<i>Читаем дыхание собеседника</i>	170
Обобщающий обзор сигналов тела для типичных ситуаций беседы или делового общения	172
<i>Таблица показателей интереса собеседника</i>	173
20 типичных состояний партнера в процессе общения	174

Практические следствия	179
<i>Оптимизм-пессимизм</i>	180
<i>Волевые качества</i>	181
<i>Уравновешенность-неуравновешенность</i>	182
<i>Преобладание разума или чувств</i>	183
<i>Самооценка</i>	184
Заключительные замечания	190
Письмо к читателю вместо заключения	191
А это мы — те, кто написал и нарисовал эту книгу	192
Дорогим авторам от признательных читателей	194