

Оглавление

Введение. Раппорт как ключ к коммуникации	11
Что же такое раппорт?	17
Почему раппорт – это так важно?	19
Создание раппорта во всех отношениях	23
Что дает раппорт	25
Глава 1. Смысл отношений	27
Один в поле не воин	30
Одиночество: тихий убийца	32
Офисные интриги	36
Учиться или играть?	39
Японские «голубые зоны»	41
Быть частью большего	43
Памятка: Смысл отношений	47
Глава 2. Почему слова так важны	49
Что сильнее: раппорт или принуждение?	62
Памятка: Почему слова так важны	67
Глава 3. Фундамент раппорта	69
Чем хорош раппорт?	72
Продираемся сквозь неприятный разговор	73
Честность	77
Обмани меня раз...	80
Услуга за услугу	81

Не слишком мягко, не слишком жестко	84
Keep calm and carry on	90
Памятка честности	93
Эмпатия	94
Этап 1: Узнайте себя	95
Этап 2: В твоей шкуре	97
Этап 3: В твоей голове	99
(Малыш и футболка)	101
Просто оставьте меня в покое	101
Памятка эмпатии	105
Независимость	106
Насильно мил не будешь	111
Не заглядывай в коробку	113
Обсудите это	116
Независимость и старость	117
Памятка независимости	121
Отражение	122
Памятка отражения	123
Глава 4. Что кроется за отражением	125
В поисках ценностей и убеждений	134
Рефлексивное слушание: СОНАР	139
Стандартные отражения	142
Отражение противоречия	145
Нет спорам	147
Аффирмация	153
Развернутая мысль	156
Памятка: Что кроется за отражением	160
Глава 5. Власть, близость и «круг животных»	161
Хорошие и плохие	169
Воспитание и дружба	171
Стили общения родителей	172
Какое вы животное?	176

Как подтолкнуть других к переменам	183
Ищем свой тип животного	185
Анкета для определения стиля общения	186
Интерпретация вашего круга	189
Наши круги	191
Памятка: Власть, близость и «круг животных»	192
Глава 6. Правильно конфликтуем: Тираннозавр	193
Поведение «плохого» Тираннозавра	199
Как справляться с конфликтами	200
Делай, как я говорю, а не то...	201
Тираннозавр на работе	206
Памятка: Тираннозавр	215
Глава 7. Учимся подчиняться: Мышь	217
Мышь и Лев	224
Влияние «плохой» Мыши	228
Как правильно подчиняться	230
Родитель-Мышь	232
Время, чтобы остыть	234
Самые сложные слова	235
Памятка: Мышь	238
Глава 8. Контролируем: Лев	241
Лев на работе	250
Кто Лев в вашем доме?	253
Памятка: Лев	258
Глава 9. Кооперируемся: Обезьяна	261
Командная работа	264
Приятно быть приятным	267
Учимся быть общительными	267
Обезьяна на работе	272
Родитель-Обезьяна	273

Партнер-Обезьяна	278
Добрый — не значит слабый	279
Памятка: Обезьяна	282
Глава 10. Учимся использовать все стили	285
Компетенция	288
Чувствительность	291
Универсальность	297
Коммуникационная гибкость	298
Чем полезны ролевые игры	305
Заключение. Революция раппорта	311
Памятки	319
Смысл отношений	321
Почему слова так важны	322
Фундамент раппорта	323
Что кроется за отражением	325
Власть, близость и «круг животных»	326
Правильно конфликтуем: Тираннозавр	327
Учимся подчиняться: Мышь	328
Контролируем: Лев	330
Кооперируемся: Обезьяна	331
Дополнение. Подсказки и примеры	333
Тираннозавр	335
Мышь	348
Лев	358
Обезьяна	368
Благодарности	378