

Оглавление

Предисловие	15
Глава 1. Правила переговоров	18
Выходи вторым, приходи первым	18
Приближайся к оленю	19
Один рот, два уха	21
Следи за своей позой и позой своего собеседника	21
Следи за глазами оппонента	22
Храни один прием в запасе	24
Правило очередности введения аргументов	25
Правильно выбери место или сам усади своего собеседника	25
Не давай советов или оценок, если не просят	26
Отзеркаливай собеседника. Присоединяйся и веди его	27
Не реагируй на внешние раздражители	27
Не проводи прием без захвата	28
Фиксируй любой прием	28
Отложи эмоции	29
Замечай все, что слишком	29
Помни, что женщины лучше видят детали	30
Подводи итоги, резюмируй	31
Разбей слухи	31
Юмор не помешает	32
Добившись цели, остановись	32
Правый не доказывает, доказывающий не прав	33
Силу логикой не заменишь	34
Расположись на выгодной позиции	34

Отступай до заранее определенного предела	35
Помни, что чувства — более надежный инструмент, чем логика	36
Уважай своего соперника	37
Позаботься о двух технологиях: своего наступления и отступления противника	38
Почувствуй силу в безразличии	39
Помни о своей роли и роли противника	40
Вооружись сценарием	41
Расставь приоритеты	42
Обман на войне этичен	43
Знай свои принципы и ценности	44
Держи свою цель	46
Защити свою ахиллесову пяту	46
Продумай, как себя продать	47
Вызови доверие у оппонента	49
Нейтральная тема в начале разговора не помешает	50
Не торопись с приемлемым решением	51
Правильно говори «нет»	52
Нащупай чувства партнера по переговорам и подыграй им	53
Не наступай без предварительной разведки	54
Держись уверенно. Будь невозмутим	55
Избегай обвинений	56
Ставь себя на место оппонента	57
Покажи противнику, что знаешь меньше	57
Говори с оппонентом на одном языке	58
Используй метафоры	59
Закрепи оппоненту роль	60
Обрати внимание соперника на свое великодушие	60
Помоги противнику сохранить свое лицо	60
Помни, что выход есть всегда	61
Улыбайся!	62

Чаще называй имя своего собеседника	63
Избегай непонятных терминов	64
Избегай превосходной степени сравнения	64
В начале и в конце переговоров — только позитив	65
Делай комплименты, но не льсти	65
Повтори главное	67
Контролируй свой «бюджет» переговоров	67
Хозяин задает вопросы	68
Не пугай, а создавай у противника неадекватную картину мира	68
Борись за выгоду, а не за амбиции	69
Лишай противника права на незнание, если это выгодно	69
Наблюдай за своими эмоциями	70
Следи, в какой точке находишься	71
Слушай да услышишь	72
Осознавай свою выгоду	72
Задавай себе вопрос: «Что было бы, если бы...»	73
Не ищи справедливости, ищи пользу	73
Выбирай способы борьбы в зависимости от цены вопроса	74
Не додумывай за противника, а уточняй	75
Веди переговоры с тем, кто уполномочен принимать решения	76
Не нуждайся, а желай	76
Не рационализируй слишком	77
Проявляй эмоции, сотрудничая	77
Контролируя главное, продвигайся вперед	78
Глава 2. Некоторые термины	79
Глава 3. Приемы для переговоров	82
Приемы для наступления	82
Прием «“Авторитетность” заявления»	82
Прием «Аналогичный случай»	83

Прием «Блеф»	84
Прием «Блоки и союзы»	84
Прием «Блокировка мышления»	85
Прием «Блокировка с противником».	85
Прием «Братья по борьбе», или «Внешняя опасность»	86
Прием «Будущие потери»	87
Прием «Ва-банк».	88
Прием «Вам может показаться, но...»	88
Прием «Взять на гордость»	89
Прием «Взять на доверие»	89
Прием «Взять на желание казаться значимым»	90
Прием «Взять на зависть»	90
Прием «Взять на имидж».	91
Прием «Взять на интеллигентность»	91
Прием «Взять на испуг».	92
Прием «Взять на месть».	92
Прием «Взять на мужественность»	93
Прием «Взять на новизну»	93
Прием «Взять на патриотизм»	94
Прием «Взять на порядочность»	94
Прием «Взять на ревность»	95
Прием «Взять на “слабо”».	95
Прием «Взять на справедливость»	96
Прием «Взять на ценности».	96
Прием «Вилка», или «Выбор без выбора»	97
Прием «Возврат в дискуссию».	97
Прием «Вопросы-“капканы”»	98
Прием «Все или ничего», или «Пакет».	98
Прием «Встань на мое место»	99
Прием «Вы же поняли, почему...»	100
Прием «Выбери сам, кто ты»	101

Прием «Выбирай!»	101
Прием «Выведение из себя», или «Щипки снизу»	102
Прием «Выдвижение требований в последнюю минуту»	103
Прием «Вынесение некоторых вопросов “за скобки”»	103
Прием «Высмеивание позиции»	104
Прием «Высокая позиция», или «Захватить роль “хозяина”».	105
Прием «Выходи вторым»	106
Прием «Гипербола», или «Преувеличение»	106
Прием «Глушение другой стороны»	107
Прием «Говорите точнее»	108
Прием «Давайте проанализируем»	108
Прием «Двойное толкование», или «Вольная интерпретация» . . .	109
Прием «Демонстративное игнорирование»	110
Прием «Демонстрация обиды»	110
Прием «Другой контекст»	111
Прием «Женские штучки»	112
Прием «Завести в тупик»	112
Прием «Завышенные требования», или «Проси больше».	113
Прием «Закрытая дверь», или «Демонстративный отказ от переговоров»	114
Прием «Занять незанятую выгоду»	114
Прием «Зеркало».	115
Прием «Злой и добрый»	116
Прием «Использование непонятных слов и терминов»	116
Прием «Когда-что-давайте»	117
Прием «Конкретнее».	117
Прием «Легкая разборка», или «Проба на зубок»	118
Прием «Лесть, комплимент», или «Засмущать»	119
Прием «Ложный акцент»	120
Прием «Ложный выпад»	120
Прием «Ложный стыд»	121

Прием «Метафора»	122
Прием «Наведение тумана»	123
Прием «Наезд»	123
Прием «Наказать себя»	124
Прием «Намеки»	125
Прием «Напустить негатива»	125
Прием «Нарочитая доверительность»	126
Прием «Нас знают»	126
Прием «“Невинный” обман»	127
Прием «“Невинный” шантаж»	128
Прием «Некоторые считают»	128
Прием «Необоснованные обобщения»	129
Прием «Нести пургу»	129
Прием «Обвинение»	130
Прием «Опора на прошлое заявление»	131
Прием «Опора на слухи»	132
Прием «Открытая позиция»	132
Прием «От простого к сложному»	133
Прием «Оценки»	134
Прием «Перебивание»	134
Прием «Переправить императора»	135
Прием «Переход на личности»	136
Прием «Переход от главного к частностям»	136
Прием «Побуждение к смелости»	137
Прием «Повторение»	138
Прием «Подмена истинности пользой»	138
Прием «Подскажите-научите»	139
Прием «Поиск недостатков»	140
Прием «Поймать в коридоре»	141
Прием «Показать “дорогу к жизни”»	142
Прием «Положить персик»	143

Прием «Поместить в “зону смерти”»	144
Прием «Правило такое»	144
Прием «Привлечение авторитетного мнения», или «Ссылка на авторитет»	146
Прием «Приказ»	147
Прием «Принижение иронией»	148
Прием «Притворная откровенность»	149
Прием «Проблема напоследок»	150
Прием «Пробный шар», или «Разведка боем»	151
Прием «Прогноз», или «Взгляд в “хорошее” будущее»	151
Прием «Продление картины мира в будущее»	152
Прием «Продление картины мира в прошлое»	153
Прием «Проницательность», или «Чтение мыслей»	154
Прием «Прояснение полномочий»	154
Прием «Психологическое давление без слов»	155
Прием «Рамки», или «Установление предела»	156
Прием «Раскрашивание картины мира»	157
Прием «Расположиться на выгодной местности»	158
Прием «Растущие требования»	159
Прием «Расщепить препятствие»	160
Прием «Резкое расширение картины мира»	161
Прием «Резкое сужение картины мира»	161
Прием «Резюмирование»	163
Прием «Самореклама»	163
Прием «“Случайная” утечка информации»	164
Прием «Совет», или «Непрошенный совет»	165
Прием «Сократовский диалог»	166
Прием «Ссылка на авторитетный источник без расшифровки»	166
Прием «Сюрприз»	167
Прием-техника «Предсказание ходов оппонента»	168
Прием «Три “да”»	169

Прием «Упреждение ударов противника»	170
Прием «Уступка за уступку»	170
Прием «Уточнение»	171
Прием «Цейтнот»	172
Прием «Чистая совесть»	173
Прием «Шантаж», или «Ультиматум»	173
Прием «Шквал вопросов»	174
Прием «Я бы на вашем месте»	174
Прием «Я думал, вы добро, а оказалось...»	175
Прием «Я думал, вы зло, а оказалось...»	175
Прием «Я навел о вас справки»	176
Прием «Я не ожидал такого от вас»	177
Прием «Я понял скрытый смысл»	177
Приемы для защиты	178
Прием «А вы кто?»	178
Прием «А разве не важнее?..»	179
Прием «Без комментариев»	180
Прием «Беру тайм-аут», или «Я подумаю»	181
Прием «Бифуркация»	182
Прием «Благодарность за урок»	183
Прием «Блокировка»	183
Прием «Бумеранг»	184
Прием «Вам может показаться, но...»	185
Прием «Взгляд под другим углом зрения»	186
Прием «Видимая поддержка»	186
Прием «Встречная манипуляция»	187
Прием «Встречные требования»	188
Прием «Выжидание», или «Салями»	188
Прием «Вы меня неправильно поняли»	189
Прием «Выражение несогласия», или «Нет»	190
Прием «Выражение понимания»	191

Прием «Высокая планка»	191
Прием «Да, но это для того, чтобы...»	192
Прием «Да, я такой»	193
Прием «Двойное толкование».	194
Прием «Деление»	195
Прием «Дерзкая контраргументация с переводом на выгоду».	195
Прием «Доведение до абсурда»	196
Прием «Думают-думал-понял»	197
Прием «Заскочить в последний вагон уходящего поезда».	197
Прием «Затертая пластинка», или «Множественный повтор».	198
Прием «Извинение»	199
Прием «Кажущаяся невнимательность»	200
Прием «Компромисс»	201
Прием «Конструктивная критика», или «Три аргумента»	202
Прием «Контраргументация».	203
Прием «Косить под дурака»	204
Прием «Красавица».	205
Прием «Маленькая капитуляция», или «Жертва фигурой»	205
Прием «Мы с вами»	206
Прием «Мячик»	207
Прием «Наказать себя»	208
Прием «Не давите на меня».	209
Прием «Недостаточность полномочий».	209
Прием «Не торопитесь».	210
Прием «Опора на сказанное ранее»	210
Прием «Пауза с вариациями»	211
Прием «Перевод агрессии в конструктив»	213
Прием «Перевод эмоционального диалога в спокойный», или «Понижение градуса».	214
Прием «Переключение внимания», или «Смена рамки».	214
Прием «Перелицовка аргументации»	215

Прием «Позитив на негатив»	216
Прием «Позитивная защита от бездоказательных обвинений», или «Шлагбаум»	216
Прием «Преувеличение своей слабости»	217
Прием «Пустая лодка»	218
Прием «Пустой город»	218
Прием «Разбить аргументы»	219
Прием «Разбить слухи»	220
Прием «Рассказ байки»	221
Прием «Рассказ о прежнем опыте»	222
Прием «Рассказать противнику о его тактике»	222
Прием «Расчленение аргументации»	223
Прием «Сведение позиции противника к частному мнению»	223
Прием «Скажите конкретно»	224
Прием «Сконцентрироваться на мелочи»	225
Прием «Смести фигуры с доски»	225
Прием «Спустить пар»	226
Прием «Ссылка на авторитет»	227
Прием «Трехходовка»	228
Прием «Увод в сторону»	229
Прием «Упреждающая аргументация»	229
Прием «Уступка со скрипом»	230
Прием «Уточнение»	231
Прием «Утрирование»	231
Прием «Уход»	232
Прием «Хорошо в теории»	233
Прием «Эмоциональный сток»	233
Прием «Это ваше право»	234
Прием «Я бы тоже на вашем месте»	235
Прием «Я же пострадаю», или «Пожалейте меня»	235
Прием «Я чувствую, что...»	236

Приложение	237
Приемы для наступления	237
Приемы для защиты	287
Заключение	316
Литература	317
Об авторе.	318