

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие ко второму изданию .....	11
Предисловие .....	19
Слова благодарности .....	21
Введение .....	26

## ЧАСТЬ 1. ПРОБЛЕМА

Три разговора .....	37
---------------------	----

## ЧАСТЬ 2. ПЕРЕХОД НА ПОЗИЦИЮ ОБУЧЕНИЯ

Перестаньте спорить о том, кто прав: <i>Изучите истории друг друга</i> .....	59
Не думайте, что он сделал это нарочно: <i>Отделяйте намерение от действия</i> .....	82
Откажитесь от обвинений: <i>Определите систему соучастия каждого человека</i> .....	99

## ЧАСТЬ 4. РАЗГОВОР О ЧУВСТВАХ

Приручите свои чувства ( <i>Или они приручат вас</i> ) .....	131
--	-----

## ЧАСТЬ 5. РАЗГОВОР ОБ ИДЕНТИЧНОСТИ

Укрепите свое чувство идентичности: <i>Спросите себя, что поставлено на карту</i> .....	161
--	-----

## ЧАСТЬ 6. ПЕРЕЙДИТЕ К ПОЗНАВАТЕЛЬНОМУ РАЗГОВОРУ

Какова ваша цель? <i>Когда стоит взяться за ее осуществление, а когда ее лучше отпустить</i> .....	185
Начинаем работу: <i>Приступите сразу к «третьей истории»</i> .....	204
Процесс познания: <i>Слушайте от начала до конца</i> .....	222

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Самовыражение: <i>Выражайте свою позицию со всей ясностью и силой</i> .....	247
Решение проблем: <i>Возьмите инициативу в свои руки</i> .....	266
Сложим все вместе .....	285
Десять вопросов, которые люди задают	
о неудобных разговорах .....	303
1. Звучит так, будто вы утверждаете, что все относительно. Разве не бывает такого, что что-то просто является правдой само по себе, разве человек не может просто ошибаться? .....	304
2. Что делать, если человек и правда руководствуется злыми намерениями — лжет, издевается или намеренно срывает разговор, чтобы получить то, что он хочет? .....	313
3. Что делать, если собеседник — действительно трудный человек, возможно, даже психически больной? .....	319
4. Как это работает с людьми, которые обладают большей властью, чем я, например с начальством? .....	330
5. Если я начальник/родитель, почему я не могу просто так взять и сказать своим подчиненным/детям, что им нужно делать? .....	338
6. Не слишком ли это американский подход? Работает ли он в других культурах? .....	344
7. А как насчет разговоров, которые проходят не лицом к лицу? Что мне следует делать иначе, когда я разговариваю по телефону или переписываюсь по электронной почте? .....	349
8. Почему вы советуете людям «приносить чувства на работу»? Я не психотерапевт, и разве деловые решения не должны приниматься по существу? .....	356
9. У кого в реальном мире есть время на все это? .....	363
10. Мой разговор об идентичности постоянно застревает на этапе «или-или»: «я совершенен» или «я ужасен». Кажется, будто я просто не могу продвинуться дальше. Что с этим делать? .....	367
Информация о некоторых релевантных организациях .....	378