

УДК 159.9
ББК 88.52
П20

Научный редактор Максим Ильин

Издано с разрешения McGraw-Hill Companies

Паттерсон, Керри

П20 Трудные диалоги. Что и как говорить, когда ставки высоки / Керри Паттерсон, Джозеф Гренни, Рон Макмиллан и Эл Свитцлер ; пер. с англ. М. Ильина и О. Медведь ; [науч. ред. М. Ильин]. — 2-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 256 с.

ISBN 978-5-00057-254-2

В трудных диалогах обычные переговорные методики, как правило, не очень эффективны. Кроме того, их сложно применить. Эта книга поможет вам развить навыки, позволяющие выходить из самых сложных ситуаций. Из нее вы узнаете, как подготовиться к важным переговорам; как создать доверительную атмосферу в беседе; как вовремя заметить, что разговор выходит из-под контроля; как быть убедительным и корректным, а также многое другое.

УДК 159.9

ББК 88.52

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс».

VEGAS LEX

ISBN 978-5-00057-254-2

© Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan, and Al Switzler, 2012

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2014

Оглавление

Предисловие от партнера издания	7
Предисловие ко второму изданию.	9
Предисловие к первому изданию.	11
Вступление	17
Глава 1. Что такое трудный диалог	
И кому это может быть интересно?	20
Глава 2. Овладеваем искусством трудного диалога	
Сила диалога	38
Глава 3. Начните с сердца	
Как сохранять фокус на том, чего вы хотите на самом деле	51
Глава 4. Следите за сигналами	
Как определить, что безопасность находится под угрозой	69
Глава 5. Обеспечьте безопасность	
Как можно безопасно разговаривать практически обо всем	90
Глава 6. Управляйте своими историями	
Как оставаться в диалоге, когда вы злитесь, напуганы или обижены	121
Глава 7. Предоставьте ДОСТУП к своему видению	
Как говорить убедительно, но не разрушительно	149
Глава 8. Исследуйте их видение	
Как продолжать слушать, когда собеседник взрывается или замыкается в себе	174
Глава 9. Перейдите к действию	
Как перейти от трудных диалогов к действиям и результатам	195

Глава 10. «Да, но...»	
Советы для особо сложных случаев	207
Глава 11. Собираем все воедино	
Инструменты для подготовки и обучения.	229
Послесловие. Что я узнал о трудных диалогах	
за последние десять лет	241
Примечания	250
Об авторах	251