

Spis treści

List Pani O. 11

Wstęp 13

Wprowadzenie 15

Rozdział 1

Pułapki decyzji 21

Łap złodzieja! 21

Efekt zamrożenia 26

Przypadek absurdalnego zarządzania 28

Trzeba umieć powiedzieć „stop” 30

**Od militarnej zapaści w Wietnamie
do faktury od mechanika samochodowego 35**

Od automanipulacji do manipulacji 39

Rozdział 2

Niska piłka 43

Świetny interes 45

Trzeba umieć zmienić decyzję 46

Przyszłość należy do rannych ptaszków 49

Niedziela na wsi 51

Przynęta 54

Rozdział 3

Trochę teorii 57

Teoria zaangażowania 58

A propos poczucia wolności 61

Zjawiska zaangażowania 66

Od czynów do stanowisk 69

**Być zaangażowanym
w przeciwieństwie do angażowania się 73**

**Zaangażowany w czyn
w przeciwieństwie do zaangażowanego w sprawę 74**

Rozdział 4

Stopa w drzwiach 77

Dobre uczynki pani O. 77

Nie wpadnij w pułapkę 79

Klasyczna stopa w drzwiach 81

Z dobrego serca 82

Dobra stopa w drzwiach 84

Stopa w drzwiach z ukrytą prośbą 88

Rozdział 5

Drzwi zatrzaśnięte przed nosem 93

Mili towarzysze 95

Dobre drzwi zatrzaśnięte przed nosem 97

Zjawisko trudno pojmowalne 100

Dobre drzwi zatrzaśnięte
przed nosem czy dobra stopa w drzwiach? 105

Rozdział 6

Od stopy w ustach do stopy w pamięci: inne techniki manipulacji 109

Poranek w mieście 109

Kontekst prośby 114

Technika dotyku 114

Behawioralne skutki dotyku 116

Technika stopy w ustach 117

Technika lęku, a następnie ulgi 119

Technika etykietowania 121

Inne techniki uwarunkowań 123

Formułowanie prośby 124

Technika „decyzja należy do ciebie” 124

Technika „trochę jest lepsze niż nic” 126

Technika „to nie wszystko” 127

Technika stopy w pamięci 129

Rozdział 7

W kierunku coraz bardziej złożonych manipulacji 133

Dania z przystawkami: optymalizowanie wielkich technik 133

Dotyk w stopie w drzwiach	133
Etykietowanie w stopie w drzwiach	136
Zestawy dań: łączenie wielkich technik	140
Rzucanie palenia jest łatwe: czyżbym nie rzucał już sześć czy siedem razy?	142
Stopa w drzwiach i niska piłka	143
Siedem dni rozmyślań	146
Racjonalizacja prowadząca do czynu i zjawisko śnieżnej kuli	147
Rzucić palenie?	147
Nowy rodzaj interwencji?	149

Rozdział 8

Manipulacja na co dzień **1. Przyjaciele i handlarze** **151**

Sprawy wielkie i małe	151
Duża porcja nauki	155
Drzwi zatrzaśnięte przed nosem	156
Niska piłka	159
Stopa w drzwiach	164
Manipulacja moralnością	171

Rozdział 9

Manipulacja na co dzień **2. Szefowie i wychowawcy** **173**

Funkcjonariusze szczęścia nie dają	173
Struktura i kultura w organizacji	173
Szefowie i dobrze przeszkoleni animatorzy	177
A kim są te niewinne dziatki?	180
Kto kocha, ten karci	184
Dzieci zgodne bez przymusu	185
Podporządkować się czy ustąpić	187
Te grzeczne dzieci, tak do nas podobne	189

Podsumowanie **193**

Słowniczek polsko-angielski **203**

Bibliografia **205**

Indeks nazwisk **215**

Indeks rzeczowy **219**