

*Баркер А.*

*Как улучшить навыки общения/Пер, с англ., под ред. В. А. Спивака. — СПб.: Издательский Дом «Нева», 2003.-224с.*

*ISBN 5-7654-2671-9*

*ISBN 0-7494-3262-4 (англ.)*

*Уверенное эффективное общение — это ключ к успеху в бизнесе. Порой самая интересная идея не реализуется только потому, что вы не смогли ее правильно донести до собеседников. Если вы сталкивались с подобной ситуацией и хотите в корне изменить ее, то прочтите эту книгу. В ней рассказывается о секретах формального и неформального общения, правилах проведения собеседований и презентаций, составления писем и отчетов, Вы научитесь убеждать окружающих в своей правоте и получите неоценимые навыки, используемые для распространения информации. Следуя простым и четким рекомендациям, изложенным в этом издании, вы успешно преодолеете все коммуникационные барьеры, сможете извлекать практическую пользу из общения с окружающими и добиваться желаемых результатов.*

## Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ К РУССКОМУ ИЗДАНИЮ .....	10
Несколько слов об этой книге .....	12
1. ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ .....	15
Что такое общение? .....	17
Как люди понимают друг друга .....	17
Управление информацией .....	19
Идеи как средство общения .....	21
Беседа — основа общения .....	23
2. КАК РАБОТАЕТ БЕСЕДА .....	25
Что такое беседа? .....	27
Причины неудачных бесед .....	29
Контекст беседы .....	29
Установление взаимоотношений .....	32
<i>Статус</i> .....	33
<i>Власть</i> .....	34
<i>Роль</i> .....	35
<i>Симпатия</i> .....	36
Структура беседы .....	38
Управление поведением .....	42
3. СЕМЬ СПОСОБОВ УЛУЧШИТЬ ВЕДЕНИЕ БЕСЕДЫ .....	47
Определите вашу цель .....	49
Структурируйте ваше мышление .....	51
<i>Метод WASP: начало беседы;</i> <i>овладение информацией;</i> <i>анализ информации; завершение.</i> .....	52
<i>Четыре типа беседы</i> .....	53
Умело распоряжайтесь своим временем .....	60
Планирование времени беседы .....	60
<i>Управление временем в процессе беседы.</i> .....	60
Найдите общие интересы .....	63
Избегайте споров .....	64
<i>Ментальная лестница</i> .....	65
Чаще подводите итоги .....	68
Используйте зрительные образы .....	70
<i>Фиксируйте ваши мысли на бумаге</i> .....	70
<i>Вам нужны метафоры</i> .....	72
4. НАВЫКИ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	75
Умение внимательно слушать .....	77
<i>Прерывание собеседника</i> .....	79
<i>Не препятствуйте установлению тишины</i> .....	80
<i>Покажите, что вы внимательны к собеседнику.</i> 81	
Относитесь к собеседнику как к равному себе .....	83
Создавайте непринужденную атмосферу .....	84
Подбадривание .....	85
Задавайте качественные вопросы .....	87
Дозируйте информацию .....	91
5. НАВЫКИ УБЕЖДЕНИЯ .....	93
Репутация, логика и страсть .....	95
<i>Характерные черты</i> .....	95
Логика .....	96
<i>Страсть</i> .....	97
Что такое основная идея? .....	98
<i>Ситуация</i> .....	100
<i>Проблема</i> .....	101
<i>Вопрос</i> .....	102
<i>Ответ</i> .....	103
Упорядочьте ваши идеи .....	104
Дедуктивная аргументация .....	105
Индуктивная аргументация .....	106
Как выразить свои идеи .....	108

Примеры .....	I 10
История .....	1 10
Использование метафор .....	J J 1
Запоминание идей .....	1 11
Эффективный стиль выступления .....	1 13
Эффективный зрительный контакт .....	1 13
Использование голоса .....	1 13
Язык тела .....	1 14
<b>6. ИНТЕРВЬЮ:</b>	
<b>ПРОВЕДЕНИЕ ФОРМАЛЬНОЙ БЕСЕДЫ .....</b>	<b>11 5</b>
Чем отличается интервью от не-интервью? .....	1 16
Подготовка к интервью .....	1 17
Какова моя цель? .....	1 17
Что мне необходимо? .....	1 18
Где и когда проводить интервью? .....	1 18
Структура интервью .....	1 19
Типы интервью .....	1 21
Оценочное интервью .....	1 22
Подготовки к интервью .....	1 22
Проведение интервью .....	1 22
Предоставление полномочий .....	1 27
Подготовка к интервью;	
определение состава полномочий .....	1 28
Проведение интервью .....	1 29
Инструктивное интервью .....	1 32
Проведение интервью .....	1 34
Консультирующее интервью .....	1 38
Навыки консультирования .....	1 39
Реагирование .....	1 40
Сопоставление .....	1 41
Проведение интервью .....	1 42
<b>7. ПРОВЕДЕНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИЙ .....</b>	<b>14 5</b>
У всех на виду .....	1 48
Подготовка к презентации .....	1 50
Управление материалом .....	t 51
Определите вашу цель .....	1 53
Оцените вашу аудиторию .....	1 54
Конструирование сообщения .....	1 56
Создайте структуру .....	1 57
Сочинение вступления .....	1 57
Построение пирамиды .....	1 58
Начало и завершение презентации .....	1 59
Поместите это на карточки .....	1 61
Добавьте остроты .....	1 62
Разработайте видеоматериал .....	1 63
Отрепетируйте ваше выступление .....	1 66
Следите за поведением слушателей .....	1 69
Зрительный контакт .....	1 69
Следите за выражением своего лица .....	1 70
Жесты .....	1 70
Движение .....	1 71
Следите за своим внутренним состоянием .....	1 71
Ответы на вопросы слушателей .....	1 72
<b>8. СОСТАВЛЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ .....</b>	<b>1 75</b>
Цель написания документа .....	1 77
Сделайте ваш документ легким для прочтения .....	t 78
Составляйте письменный документ поэтапно .....	1 79
Конструирование документа .....	1 81
Определение цели .....	1 81
Определение характеристик адресата .....	1 83
Оценка ожиданий читателей .....	1 83
Определение ключевых убеждающих факторов .....	1 85
Выражение основной идеи .....	1 86
Упорядочение информации .....	1 88

<i>Первая и вторая стадии мышления</i> .....	189
<i>Суммирование и группировка</i> .....	190
<i>Построение пирамиды</i> .....	192
<i>Включение деталей</i> .....	192
<i>Составление конспекта</i> .....	193
<i>Конспект электронного сообщения или служебной записки</i> .....	194
<i>Конспект письма</i> .....	198
<i>Конспект доклада</i> .....	199
Составление чернового наброска.....	200
<i>Как упростить чтение и понимание документа</i> .....	201
<i>Резюме и введение</i> .....	202
<i>Заголовки</i> .....	202
<i>Выделенные пункты</i> .....	203
Редактирование чернового наброска.....	203
<i>Разбивка текста на параграфы</i> .....	204
<i>Написание предложений</i> .....	206
<i>Редактирование слов</i> .....	207
<i>Контроль за лексикой</i> .....	208
<i>Глаголы в пассивном залоге</i> .....	209
<i>Абстрактные существительные</i> .....	209
<i>Необязательные слова</i> .....	210
<i>Работа над простотой стиля</i> .....	210
<i>Говорите то, что думаете</i> .....	211
<i>Будьте конкретными</i> .....	211
<i>Выражайте позитивную точку зрения</i> .....	212
<i>Устраняйте словесные нагромождения</i> .....	213
ПРИЛОЖЕНИЕ. Что еще можно прочесть на данную тему.....	214