

# ОГЛАВЛЕНИЕ



<b>ПРЕДИСЛОВИЕ. Общение — это улица с двусторонним движением .....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА 1. Четкое изложение мыслей .....</b>	<b>7</b>
<b>ГЛАВА 2. Искусство ведения беседы .....</b>	<b>33</b>
<b>ГЛАВА 3. Слушайте, слушайте, слушайте! .....</b>	<b>55</b>
<b>ГЛАВА 4. Говорим уверенно и убежденно.....</b>	<b>71</b>
<b>ГЛАВА 5. Презентации перед группой .....</b>	<b>91</b>
<b>ГЛАВА 6. Ведем дискуссию.....</b>	<b>109</b>
<b>ГЛАВА 7. Эффективные собрания .....</b>	<b>127</b>
<b>ГЛАВА 8. О письменной информации .....</b>	<b>147</b>
<b>Приложение .....</b>	<b>171</b>

## ПРЕДИСЛОВИЕ

# Общение — это улица с двусторонним движением



*Существует четыре, и только четыре способа установить контакт с окружающим миром. Нас оценивают и классифицируют исходя из того, что мы делаем, как выглядим, что и как говорим.*

Дейл Карнеги

В наши дни общение, т. е. то, что и как мы говорим, стало основным фактором успеха. Все, кого называют великими лидерами (в любой сфере), умеют эффективно общаться с людьми.

Совершенно необязательно, чтобы это умение было врожденным. Научиться правильно общаться может каждый, стоит только захотеть. Все, что вам понадобится, — это воля и настойчивость. В результате вы сможете эффективнее излагать свои идеи перед начальником, коллегами, клиентами и даже родственниками.

Научившись общаться энергичнее, вы сумеете, вдохновляя и мотивируя коллег, превратить скучное собрание в динамичный обмен мнениями.

В ежедневном общении постоянно возникают различные недоразумения. Профессиональный жаргон, понятный внутри организации, может быть совершенно непонятным вне данной компании или отрасли. Этот факт необходимо учитывать.

Профессионал должен уметь излагать свое мнение ясно, кратко и уверенно, особенно в непредвиденных ситуациях, которые требуют мужества, уверенности, умения быстро организовать, а затем связно и убежденно изложить свои мысли.

Общение — это не улица с односторонним движением. Контакттировать с людьми не означает просто выдать слушателю порцию информации. Эффективное общение должно представлять собой автостраду с двусторонним движением. Оно невозможно без постоянной обратной связи между сторонами, каждой из которых должно быть ясно, что ее сообщение понято и принято. Для этого необходимо задавать вопросы, наблюдать за собеседником, а в случае возникновения недоразумений умело вносить исправления и убеждаться в том, что они поняты.

Следуя этим правилам, вы добьетесь сразу нескольких целей: ваши сообщения станут понятными и дойдут до адресата; работа будет выполняться эффективно, в срок и с меньшим количеством ошибок; у менеджера возникнет меньше проблем и появится удовлетворенность своей работой.

В этой книге изложен ряд стратегий для улучшения устной и письменной коммуникации. Это основные шаги к успеху.

Вы научитесь совершенствовать свои навыки устной речи, будь то обычная беседа или публичное выступление перед многочисленной аудиторией; слушать и осознавать сказанное; пользоваться языком тела и понимать его, а также ясно — как сжато, так и полно — излагать свои мысли в письменном виде.

Для получения от этой книги максимальной пользы вначале прочитайте ее полностью, чтобы у вас сформировалось цельное представление об изложенных здесь концепциях и идеях. Затем перечитайте каждую главу по отдельности и приступайте к применению полученных знаний на практике. Надеемся, что эта книга научит вас общаться увереннее и эффективнее, благодаря чему вы добьетесь успеха во всех сферах своей жизни.

Артур Пелл