

СОДЕРЖАНИЕ

Как пользоваться рабочей тетрадью	7
1. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ	9
Умение слушать	15
<i>Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника</i>	16
<i>Приемы активного слушания</i>	18
Невербальная коммуникация	23
Инструктирование подчиненных	37
Письменная коммуникация	39
<i>Порядок написания письменного документа</i>	40
2. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ	43
Конфликт	43
Характерные особенности конфликтов	44
Причины межличностных конфликтов	45
<i>Объективные причины</i>	45
<i>Субъективные причины</i>	45
Управление конфликтом	48
Стратегии поведения в конфликтной ситуации	49
Выбор стратегии поведения в конфликте	56
Разрешение конфликта	61
Навыки управления конфликтом	66
Критика	69
<i>Черты “плохой” критики</i>	69
3. ЭФФЕКТИВНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ	73
Качества хорошего докладчика	73
Подготовка к выступлению	75
Структура выступления	83
Выступление	84

Основная часть	85
<i>Донесение информации</i>	86
<i>Поддержание внимания и интереса слушателей</i>	87
<i>Мультимедийные презентации</i>	89
<i>Убеждение слушателей</i>	91
Заключение выступления	96
Волнение при выступлении	97
Вопросы из зала	103
4. ПРОВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ	105
Подготовка к переговорам	106
Переговоры как коммуникативный процесс	106
<i>Установление психологического контакта</i> <i>и доверительных отношений</i>	107
<i>Достижение взаимопонимания</i>	109
<i>Коммуникативные навыки, необходимые для успеха при проведении</i> <i>переговоров</i>	113
<i>Факторы, оказывающие влияние на ход переговоров</i>	116
<i>Барьеры на пути достижения результата</i>	117
<i>Этические вопросы</i>	118
Технология проведения переговоров	118
Алгоритм процесса проведения переговоров	119
<i>Готовность сторон сделать шаг навстречу друг другу</i>	120
<i>Согласование позиций, снятие возражений и нахождение приемлемого</i> <i>решения</i>	121
<i>Принятие совместного решения</i>	121
Отстаивание своей позиции в переговорах	123
Способы воздействия на партнера по переговорам	124
Преодоление возражений партнера по переговорам	125
Противодействие манипуляции	129
Приемы манипуляции	129
Методы противодействия манипуляции	130
Оценка итогов переговоров	131