

2-е издание



Мастерство работы со словом

НИКИТА НЕПРЯХИН

ГНИ СВОЮ ЛИНИЮ

ПРИЕМЫ
ЭФФЕКТИВНОЙ
КОММУНИКАЦИИ



альпина
ПАБЛИШЕРЗ

Предисловие	5
Введение	7
1. Что есть коммуникация?	9
2. Секреты публичного выступления	13
3. Сила аргумента: Теория аргументации	35
4. Слушаю активно: Техники активного слушания	63
5. Дело в позе: Невербальная коммуникация	71
6. Манипуляции: НЛП и другие	85
7. Конфликта.net: Техники разрешения конфликтов	101
Заключение	113
Приложения	115
Приложение 1	115
Приложение 2	122
Приложение 3	124

Если вы внимательно прочтаете эту книгу, выполните все упражнения и начнете применять предложенные методы в жизни, ваши выступления будут производить не меньший эффект, чем в этом старом анекдоте.

На тренингах мне часто задают вопрос: «Можно ли быть успешным в переговорах, ничему не учась, так ли уж нужны тренинги?» Основываясь на личном опыте (я пришла в бизнес в 1995 г., тогда специальной литературы почти не было), я отвечаю, что можно. Но после нескольких полезных книг, которые я прочла в далеком 1996-м, я научилась эффективнее добиваться результатов — быстрее и проще. Я думаю, что книга «Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации» поможет многим из вас стать успешнее.

В наши дни повышенного спроса на деловую литературу появляется много как отечественных, так и переводных книг, в которых 80, а то и 90% содержания — лишь риторика, а практических советов и применимых методик крайне мало. Но, прочитав книгу Никиты Непряхина, я была приятно удивлена: в тексте небольшого объема много полезных рекомендаций. В книге есть тесты, которые помогут читателям оценить свои коммуникативные навыки, есть упражнения, которые позволят на практике закрепить теоретическую информацию.

Интересный вопрос: может ли человек учить тому, чем не владеет сам? Я считаю, что научить можно только тому, что умеешь делать в совершенстве. У меня была счастливая возможность убедиться, что Никита Непряхин умеет выступать публично, вести дебаты,

убеждать и, более того, делает это блестяще. Непряхин был на одном из моих тренингов, где проявил не только компетентность в вопросах коммуникаций, но и харизматичность, драйв, ориентацию на результат. А это значит, что автору есть чему научить читателя: он говорит о том, в чем прекрасно разбирается.

Кому будет интересна эта книга? Она будет полезна тем, кто делает публичные презентации или выступления, продажникам и закупщикам — всем, кто ведет переговоры. Но что-то любопытное и значимое для себя узнает каждый читатель, потому что все мы ежедневно общаемся с людьми и выстраиваем отношения с ними более или менее эффективно. В книге вы найдете ответ на вопрос, как сделать процесс общения наиболее успешным.

Эта книга поможет тренерам по коммуникациям, которые найдут много полезного материала для своих курсов: приемы, упражнения, удачные цитаты.

Рекомендую не только прочитать книгу; главное — постарайтесь действительно эффективно использовать все умения на практике.

Светлана Иванова,
старший партнер, тренер-консультант
KPG Training Center Ivanova & Lebedeva,
кандидат психологических наук,
автор и преподаватель курса МВА, автор четырех книг,
три года в рейтинге журнала «Карьера» «200 бизнес-леди России»

Написано немало книг о коммуникативных процессах, издано много разных пособий и рекомендаций по ведению переговоров — кажется, придумать новое невозможно. Но моя задача — систематизировать необходимые знания и предложить краткий «курс общения», акцентируя внимание на самом существенном для грамотного ведения разговора — и делового, и дружественного.

Позвольте представиться. Никита Непряхин. Юрист. Лингвист. Практикующий тренер. Теперь и автор книги.

Коммуникации очень значимы не только в бизнесе, но и в повседневной жизни: от них зависит, насколько успешны мы в той или иной области. Я назвал эту книгу «Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации». Считаю, что успех любого дела как минимум на 50% зависит от коммуникативной компетентности человека.

Глупо полагать, что умение правильно говорить — это все, что необходимо, чтобы быть богатым и счастливым. Будем использовать термин «коммуникативная компетентность», под которым понимают совокупность знаний, вербальных (речевых) и невербальных (неречевых) навыков общения, а также способность ситуативного реагирования, т. е. умения в любой ситуации находить оптимальные коммуникативные решения и адаптироваться при изменившихся условиях.

В ней представлены не только многочисленные теории, разработки, которые уже существуют в науке коммуникаций и составляют ее базис, но и собственный практический опыт тренера по коммуникативным практикам. Материал в книге изложен тезисно, просто и доступно.

В каждой главе выделены законы — те ключевые моменты, которые являются основополагающими для эффективной коммуникации. В конце книги есть словарь терминов, который, безусловно, поможет вам разобраться с теорией и расширить свой тезаурус. В приложениях собраны различные тесты и задания, которые должны стать для вас интересной практикой.

Сказать, что интерес к коммуникативным процессам возрос в последнее время во всем мире — значит не сказать ничего. Коммуникация становится объектом исследования разных научных дисциплин: психологии, социологии, кибернетики, лингвистики, политологии, социобиологии и многих других. Нелегко справиться с информационными потоками, которыми насыщена жизнь современного человека. Коммуникативные процессы пронизывают все сферы нашей жизни.

Приятно наблюдать, что интерес со стороны науки к такому сложному явлению в последние несколько десятилетий значительно возрос. Появились междисциплинарные исследования, в рамках которых рассматриваются основы и законы коммуникации. Есть Международная коммуникативная ассоциация. Есть Европейский коммуникативный конгресс. Теория коммуникации и коммуникативные принципы исследуются в университетах во всем мире, а в США популярны такие специальности, как «массовые коммуникации», «коммуникативный менеджмент» и т. д.

Но все же, что такое коммуникация? Существует много определений и точек зрения, но я предлагаю вашему вниманию самую понятную формулировку: коммуникация — это общение, в процессе которого осуществляется обмен информацией, эмоциями и мыслями между двумя и более людьми с помощью вербальных и невербальных средств. Коммуникация — многоэлементное и сложное явление, нам предстоит проанализировать все этапы процесса общения.

Основные компоненты коммуникации:

- Отправитель (тот, кто передает сообщение).
- Получатель (тот, кому передается сообщение).
- Сообщение (информация, которая передается).
- Канал коммуникации (средство передачи сообщения).
- Эффект (воздействие, которое оказало сообщение на получателя).
- Обратная связь (ответные сообщения и реакция, передаваемые получателем; в данном случае роли меняются, и получатель становится отправителем).
- Шум (своеобразные помехи для коммуникативной связи — это могут быть как помехи объективного характера, например физический шум, который мешает коммуникации, так и помехи субъективного характера, например эмоциональное состояние получателя, который показывает негативную реакцию).
- Контекст (условия и обстановка, в которых происходит коммуникативная связь).

Отметим, что сообщение в процессе передачи проходит несколько стадий: отправитель преобразует информацию в вербальные и невербальные коды (слова, визуальные образы, жесты, пантомимика); получатель данное сообщение воспринимает, декодирует полученную информацию, т. е. «переводит его на свой язык», пытается его осмыслить.

Таким образом, истинный смысл сообщения может исказиться в процессе коммуникации. Об этом необходимо помнить. Сформулируем главный и, пожалуй, самый сложный закон коммуникаций.

Закон 1 Не важно, что вы хотели сказать, — важно, что понял ваш собеседник.

С одной стороны, это утопия. Это то, к чему должен стремиться любой человек, считающий себя успешным коммуникатором. С другой стороны, если помнить о том, что информация обязательно будет интерпретирована вашим собеседником, всегда можно найти способ