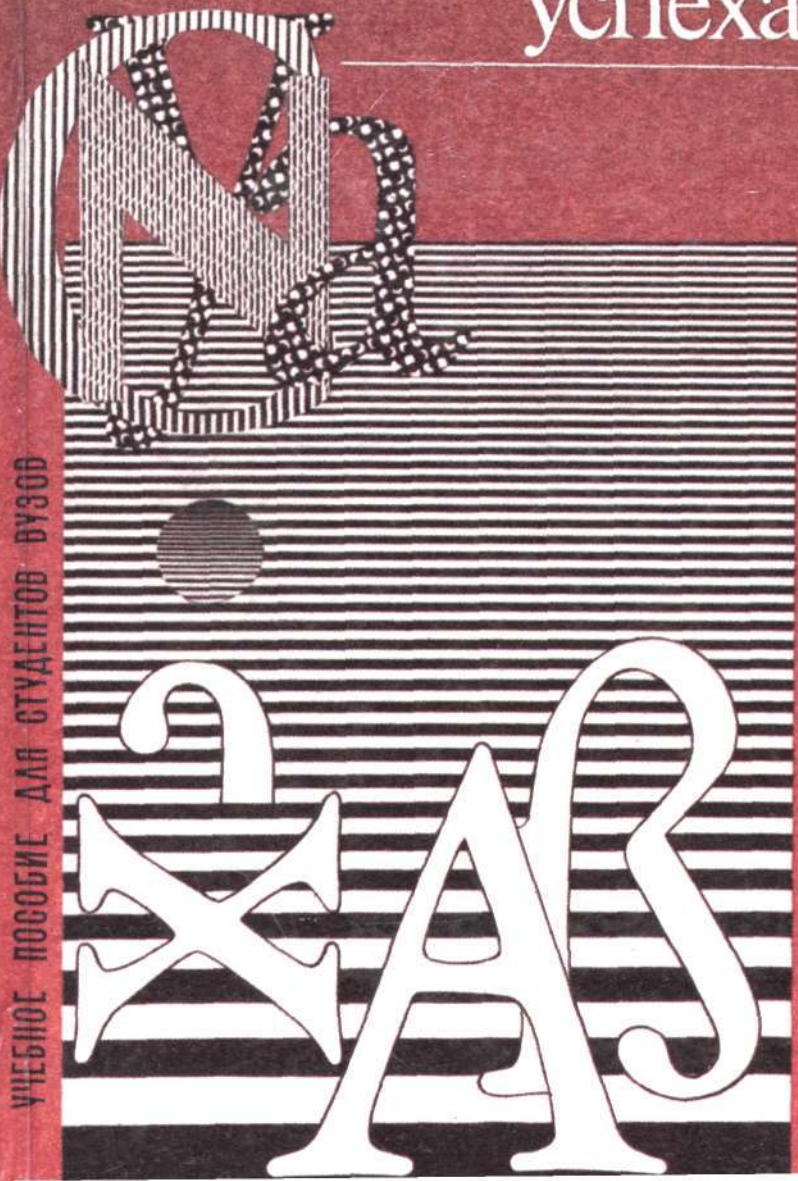


1.448.108

В.И. Курбатов

Стратегия делового успеха



УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ВУЗОВ

В. И. Курбатов

**СТРАТЕГИЯ
ДЕЛОВОГО
УСПЕХА**

**«Феникс»
Ростов-на-Дону
1995**

Редактор Л. Г. Кононович
Художник О. Бабкин

В. И. Курбатов

«Стратегия делового успеха». Учебное пособие для студентов вузов. — Ростов-на-Дону. Издательство «Феникс», 1995 г. — 416 с.

ISBN 5-85880-082-3

Книга посвящена различным граням общения в деловой жизни. В доступной форме описываются сложные проблемы выбора стратегий общения: коммуникативные конфликты, трудности и барьеры коммуникаций. Подробно описываются способы ведения переговоров, средства применяемой при этом публичной речи, виды аргументации, наиболее эффективно воздействующие на партнера. Несомненным достоинством являются приведенные автором методики обучения эффективному деловому общению.

Эта книга вошла в число победителей на открытом конкурсе «Гуманитарное образование в высшей школе», который проводился Государственным комитетом РФ по высшему образованию и Международным Фондом «Культурная инициатива».

Книга предназначена для бизнесменов, специалистов, связанных с общением, и всех желающих более эффективно общаться с людьми.

4108020000
4МО(03)-95 — без объявл.

ВВЕДЕНИЕ

Речевое общение между людьми очень многолико. Его можно рассматривать под разными углами зрения. Первый и основной — это человек в мире коммуникаций в процессе обмена информацией. Эта ипостась общения характеризует человека как субъекта коммуникативных связей. Вопросы, связанные с таким аспектом, касаются теории и практики коммуникации, социальных институтов коммуникации, особенностей процесса коммуникации в науке, бизнесе, политике.

Другая разновидность общения — характеристика его структуры, видов, типов. В этом отношении требуется различать переговоры и торги, полемику и спор, деловые игры и разные виды обсуждений. Все такие разновидности делового общения имеют свою «драматургию», свои сюжеты, свои особенности.

Общение обычно преследует явно определенные цели. В нем можно и нужно различать стратегию и тактику достижения целей. Деловые стратегии общения дают экспозицию способов постановки цели и выбора средств их реализации, разновидностей тактик, стратегических сценариев. Подобное обсуждение черт делового общения с неизбежностью привлекает потребность выявления стиля делового общения и его принципов, различения принципиальности по существу и формальной принципиальности в общении. Указанные принципы дают своеобразные императивы и правила делового общения. Наряду с этим обоснованным тогда представляется служебный деловой этикет. Он характеризуется как систематика методов коммуникативно-управленческого влияния, как коммуникативный менеджмент.

Содержание

Введение	3
Разные грани общения	
Проблема общения — Коммуникативная профессионаграмма — Вопросы теории коммуникации — Практика общения — Общение и коммуникация — Эффективность коммуникации в условиях рынка — Социальные институты коммуникации: Паблик Рилейшнз	6
Разновидности делового общения	
Структура общения — Виды коммуникации — Деловой разговор — Беседа, обсуждение, собеседование — «Мозговой штурм», «круглый стол», командная деловая игра — Спор, полемика, дискуссия, дебаты, прения, диспут — Торги — Многосторонние переговоры	22
Деловые стратегии	
Общая характеристика стратегии — Деловая стратегия Функциональные стратегии — Стратегия как тактика выбора тактик — Стратегический сценарий — Шесть принципов постановки цели — Деловые стратегии управления общением	47
Деловой стиль и манеры обсуждения	
Деловой стиль общения — Принципиальность по существу: императивы делового общения — Принципиальность по форме — Техника борьбы — Сотрудничество: факторы, способствующие рациональному взаимодействию	58
Служебное общение	
Служебный этикет — Коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений — Методы коммуникативно-управленческого влияния	80
Анатомия конфликта	
Природа конфликта — Субъекты конфликта — Источник конфликта — Зона конфликта — Причина и повод конфликта — Типы поводов — Конфликтное взаимодействие — Предел допустимого действия — Диагностика динамики конфликтов Притязания, претензии, ожидания	95
Коммуникативные конфликты и их последствия	
Развитие конфликта — Виды конфликтов — Стрессы, неврозы, кризисы — Страх — Методы снятия напряжения	111
Трудности и барьеры коммуникации	
Трудности коммуникации — Шесть ошибок, разрушающих общение — Семь факторов, влияющих на разговор — Барьеры общения: барьер отрицательных эмоций, барьер восприятия, речи установок, первого впечатления, взаимопонимания — Коммуникативные просчеты	127
Экспрессивное поведение в общении	
Экспрессия как выражение внутреннего мира человека — Мимические «коды» эмоциональных состояний — Экспрессия взгляда — Язык жестов в коммуникации — Мимика и голос как экспрессивные составляющие коммуникации — Внимание экспрессивного поведения в общении	142
Психотерапия в общении	
Общение как социально-психологическое явление — Содержание теории социально-психологической работы — Разновидности психотерапии в клиентурной деятельности соци-	

ального работника — Имаго-терапия (нейролингвистическое программирование — НЛП)	157
Терапия слова. Роль суггестии (внушения) в общении	
Гипноз: что это такое? — Гипнотический транс: признаки и поведение — Гипнотические словесные шаблоны — Три принципа организации семантики — Дополнительные словесные шаблоны методики внушения Милтона Эриксона — Словесная подстройка к клиенту	179
Речевая деятельность: значение, смысл, понимание	
Язык, речь, сознание — Проблема понимания в коммуникации — Активное слушание — Словарь личности — Фразеологические кластеры — Лингвистические игры и методы психолингвистического анализа	196
Средства публичной речи	
Цели публичной речи — Логические средства публичной речи — Понятие и термины в публичной речи — Фактические средства публичной речи — Психологические средства, — Понятие и содержание речевого этикета	215
Основы теории аргументации	
Вокруг спора: грани и проблемы доказательного дискурса — Предметная область аргументации — Аргументация, аргументативный процесс и аргументирование — Основные понятия теории аргументации — Уровни анализа аргументации	235
Практика аргументации	
Тактика аргументации — Уловки и приемы аргументации — Моральный кодекс спора — Риторический аспект аргументации	281
Функционально-ролевые игры и тренинги обучающихся методик	
Функционально-ролевая игра «Аргументация»: — условия игры, структурная организация игры, ролевое участие в игре «Аргументация», игровое участие, виды аргументации: спор, дискуссия, полемика, деловой разговор, обсуждение и собеседование, круглый стол, «мозговой» штурм, командная деловая игра — Функционально-ролевая игра «Переговоры»: распределение ролей в игре, этапы игры: начало, регламент, разногласия, решения и соглашения — На пути к теории аргументации — Возникновение идеи философского спора — Софистическая аргументация — Сократический диалог — Топическая диалектика Аристотеля — Специфика аргументирования в науке философии и политике — Специфика аргументации в науке — Диалогические методы аргументации — Понятие модели аргументации — Редукция — Репрезентация — Фреймы знаний — Типы диалогов	304
Словарь использованных терминов	403
Литература	411