

# Оглавление

<b>Психологическая компетентность руководителя как основа эффективного управления</b> . . . . .	5
Управление как социально-психологический феномен . . . . .	5
Сущность понятия «психологическая компетентность руководителя». . . . .	7
<b>Важнейшие характеристики эффективного руководителя</b> . . . . .	12
Социальные роли и функции руководителя . . . . .	12
Личностные качества эффективного руководителя . . . . .	14
Факторы успешной деятельности руководителя . . . . .	16
<b>Коммуникативная компетентность руководителя</b> . . . . .	19
Культура общения руководителя . . . . .	19
Сущность понятия «коммуникативная компетентность руководителя». . . . .	22
Психологическая культура делового разговора. . . . .	28
<b>Психологическая сущность организационных конфликтов</b> . . . . .	46
Понятие, признаки и типы конфликтов . . . . .	46
Причины и последствия конфликтов. . . . .	52
Динамика конфликта . . . . .	55
Стратегии поведения в конфликте . . . . .	60
Управление конфликтами. . . . .	63
Конфликтологическая типология сотрудников. . . . .	66
<b>Психологические основы мотивации и стимулирования персонала в организации</b> . . . . .	68
Основные подходы к мотивации персонала в организации . . . . .	68
Теории мотивации . . . . .	73
Виды стимулирования персонала в организации . . . . .	79
<b>Ведение деловых переговоров</b> . . . . .	84
Сущность понятия «переговоры» . . . . .	84
Методы ведения переговоров . . . . .	86

Этапы ведения переговоров . . . . .	99
Подготовка к переговорам . . . . .	100
Основные этапы переговорного процесса. . . . .	103
Анализ результатов переговоров . . . . .	110
Психология эффективного переговорного процесса . . . . .	111
<b>Психологический практикум . . . . .</b>	<b>115</b>
1. Профессионально-личностный рост руководителя . . . . .	115
2. Психология делового общения . . . . .	126
3. Влияние и противостояние влиянию . . . . .	140
4. Психологические особенности руководства коллективом как группой . . . . .	151
5. Психологическая сущность организационных конфликтов. . .	159
6. Формирование управленческой команды в организации . . . .	177
7. Имидж руководителя . . . . .	190
<b>Литература . . . . .</b>	<b>202</b>
<b>Приложение . . . . .</b>	<b>204</b>
Приложение 1. 12 правил хорошего руководителя. . . . .	204
Приложение 2. Рекомендации по овладению умением слушать . .	205