

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	8
ГЛАВА 1. ВВЕДЕНИЕ В ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.	
ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ .....	11
1.1. Определение и функции общения .....	11
1.2. Виды общения. Деловое общение и его кодекс .....	13
1.3. Стили, уровни, стратегии и средства общения .....	17
1.4. Этапы общения .....	20
1.5. Структура общения .....	23
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	23
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	27
2.1. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации ....	27
2.2. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия .....	28
2.3. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении ....	29
2.4. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению .....	32
2.5. Формы межличностного взаимодействия в общении .....	37
2.6. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм .....	46
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	51
ГЛАВА 3. ЛИЧНОСТЬ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ .....	53
3.1. Человек, индивид, индивидуальность, личность .....	53
3.2. Концепции личности и их учет в деловом общении .....	54
3.3. Защитные механизмы личности .....	63
3.4. Учет гендерных особенностей личности .....	64
3.5. Учет национальных особенностей личности .....	65
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	67
ГЛАВА 4. ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЛИЧНОСТИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ .....	70
4.1. Психологические типы акцентуации личности .....	70
4.2. Учет типа темперамента в деловом общении .....	74
4.3. Конституционная типология личности .....	77
4.4. Психогеометрическая типология личности .....	79
4.5. Психологические типы деловых партнеров .....	81
4.6. Типы сотрудников в служебном общении .....	84
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	88

ГЛАВА 5. ИЗУЧЕНИЕ ЛИЧНОСТИ ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРА ПО НЕВЕРБАЛЬНЫМ ПРИЗНАКАМ .....	91
5.1. Основы графологии в деловом общении .....	91
5.2. Основы кинесики в деловом общении .....	94
5.3. Основные закономерности проксемики .....	98
5.4. Основные закономерности такесики .....	100
5.5. Синтоническая модель общения .....	101
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	104
ГЛАВА 6. ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	108
6.1. Деловая беседа .....	109
6.2. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы ...	118
6.3. Принятие решения — завершающая фаза беседы .....	128
6.4. Деловые переговоры .....	133
6.5. Национальные стили ведения переговоров .....	140
6.6. Деловая дискуссия .....	149
6.7. Деловые совещания и собрания .....	151
6.8. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником ..	154
6.9. Публичные выступления .....	160
6.10. Особенности общения через переводчика .....	164
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	165
ГЛАВА 7. СПОРЫ И КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ .....	168
7.1. Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора ....	168
7.2. Техника убеждения партнера .....	169
7.3. Особенности критики в споре .....	171
7.4. Принципы ведения спора .....	171
7.5. Понятие конфликта, его структура и типология .....	173
7.6. Причины конфликтов .....	178
7.7. Типы конфликтных личностей .....	180
7.8. Модель конфликтного процесса и его последствия .....	183
7.9. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией ....	189
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	202
ГЛАВА 8. СТРЕССЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ .....	207
8.1. Признаки и механизм протекания стресса .....	207
8.2. Виды профессиональных стрессов .....	212
8.3. Синдром опустошения .....	214
8.4. Саморегуляция работника .....	216
8.5. Практикум снятия стресса .....	218
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	220

ГЛАВА 9. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	223
9.1. Психология и общество .....	223
9.2. Психология и труд .....	224
9.3. Экономическая психология .....	226
9.4. Правовая психология .....	227
9.5. Политическая психология .....	228
9.6. Профессиональная психология .....	230
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	231
ГЛАВА 10. УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	234
10.1. Принципы делового общения .....	234
10.2. Психологические приемы влияния на партнера .....	235
10.3. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы .....	238
10.4. Защита от манипуляций в деловом общении .....	250
10.5. Умение слушать в деловом общении .....	255
10.6. Принципы и правила успешной организации времени .....	261
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	266
ГЛАВА 11. ЭТИКЕТ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ .....	269
11.1. Основные понятия об этикете .....	269
11.2. Правила приветствия в деловом общении .....	270
11.3. Методы и навыки ведения телефонных переговоров .....	270
11.4. Организация делового завтрака, обеда, ужина .....	276
11.5. Психологические детерминанты имиджа делового человека ....	277
11.6. Внешний вид в деловых переговорах .....	280
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	285
ГЛАВА 12. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ....	289
12.1. Особенности деловой переписки .....	289
12.2. Документирование управленческой деятельности .....	290
12.3. Характеристика современного делового письма .....	292
12.4. Виды деловых писем .....	293
12.5. Общие правила оформления документов .....	295
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	296
ГЛАВА 13. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КАРЬЕРНЫЙ УСПЕХ .....	299
13.1. Типология «карьеристов» и «карьеристок» .....	299
13.2. Виды карьерных стратегий .....	302
13.3. Этапы профессиональной деятельности .....	304

13.4. Выбор карьеры и устройство на работу .....	305
13.5. Начальный этап профессиональной деятельности .....	313
13.6. Карьерный рост и моббинг персонала .....	315
13.7. Три правила карьерного успеха .....	319
13.8. Правила поведения на заседаниях и совещаниях .....	321
13.9. Практика ответственности и риска в карьере .....	325
13.10. Практика поиска связей, поддержки и союзников .....	329
13.11. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе .....	331
13.12. Деловое общение с начальником .....	333
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	334
<b>ГЛАВА 14. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ</b> .....	340
14.1. Прием клиента и установление первоначального контакта ....	340
14.2. Благоприятный психологический климат .....	344
14.3. Хорошее впечатление о менеджере .....	346
14.4. Доверие клиента .....	350
14.5. Типы клиентов .....	353
14.6. Внутреннее состояние клиента .....	356
14.7. Выявление потребностей клиента .....	359
14.8. Основные аргументы и техники внушения .....	363
14.9. Методы презентации услуг .....	367
14.10. Приемы привлечения внимания .....	369
14.11. Способы устранения возражений .....	371
14.12. Способы ускорения продаж .....	373
14.13. Продажа и последующий контакт .....	374
14.14. Деловое общение через Интернет .....	375
<i>Тесты для самоконтроля</i> .....	377
<b>ГЛАВА 15. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕСТЫ ПО ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ</b> .....	384
15.1. Изучение мотивации к успеху .....	384
15.2. Изучение мотивации к избеганию неудач .....	386
15.3. Изучение степени готовности к риску .....	389
15.4. Изучение подверженности стрессу .....	391
15.5. Оценка стрессоустойчивости личности .....	392
15.6. Изучение стрессоустойчивости и социальной адаптации ....	394
15.7. Изучение преобладающей ценности: карьера, семья или любовь .....	396
15.8. Изучение уровня решительности .....	406
15.9. Изучение психологического климата в коллективе .....	407
15.10. Изучение коммуникативного контроля в деловом общении ....	409
15.11. Изучение умения слушать .....	410
15.12. Изучение умения влиять на людей .....	411

15.13. Изучение особенностей поведения в конфликте .....	413
15.14. Изучение уровня конфликтности личности .....	417
Глоссарий .....	420
Ключи к тестам для самоконтроля .....	422
Вопросы для оценки качества знаний студентов .....	424
Задания для самостоятельной работы студентов .....	426
Темы рефератов .....	428
Литература .....	429