

Авторский коллектив

Предисловие

Раздел I

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КАК РЕАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ, НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Глава 1. Социальные основы делового общения, его предмет как науки и учебной дисциплины

Социальные основы делового общения

От интенсификации деятельности к человеческим отношениям

Предмет и объект науки и учебного курса «Психология и этика делового общения»

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Глава 2. Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции и виды

Проблема общения в психологической науке

Понятие общения

Содержание, цель и средства общения

Структура и функции общения

Виды общения

Деловое общение

Понятие делового общения, его содержание, цели и формы

Особенности делового общения

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Контрольные тесты

Раздел 2. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 3. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении

Темперамент и его проявление в деловом общении

Характер человека

Способности

Воля и волевые действия

Потребности и мотивы

Эмоции и аффекты, их проявление в деловом общении

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Контрольные тесты

Глава 4. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении

Понятие психологического типа личности. Типология К. Г. Юнга

Психотипы личности и акцентуации характера

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Контрольные тесты

Глава 5. Восприятие и понимание в деловом общении

Основные характеристики процесса восприятия

Восприятие как психический процесс

Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления

Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

Эффекты, «ошибки» и феномены социального восприятия

Психологические особенности и эффекты восприятия

Атрибуция

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Контрольные тесты

Практикум

Глава 6. Коммуникация в деловом общении

Понятие коммуникации и метакоммуникации

Структура деловой коммуникации и ее элементы

Основные принципы коммуникации

Барьеры коммуникации и технология их преодоления

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Контрольные тесты

Практикум

Глава 7. Невербальное поведение и невербальные средства в деловом общении

Понятия «невербальная коммуникация» и «невербальное поведение»

Основные каналы невербальной коммуникации

Оптико-кинетическая система

Акустическая система

Тактильно-кинестетическая система

Пространственная или проксемическая система

Ольфакторная система

Интерпретация и контроль невербального поведения

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Контрольные тесты

Практикум

Глава 8. Вербальная коммуникация в деловом общении

Речь как средство коммуникации

Метаязык и его использование в вербальной коммуникации

Потеря информации в процессе вербальной коммуникации

Умение говорить

Убедительность речи

Диалог в деловом общении. Умение задавать вопросы

Умение слушать. Слушание как активный процесс

Умение писать. Деловое письмо

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Контрольные тесты

Практикум

Глава 9. Взаимодействие в процессе делового общения

Межличностное взаимодействие: трансактный анализ

Взаимодействие в процессе общения

Этапы делового общения

Вопросы для обсуждения

Рекомендуемая литература

Контрольные тесты

Практикум

Глава 10. Психологическое влияние в процессе делового общения

Психологическое влияние, его средства и виды

Заражение и внушение

Заражение и внушение как механизмы психологического влияния

Харизма как фактор внушения

Убеждение

Убеждение как вид психологического влияния. Аргументация в процессе убеждения
Правила и ошибки аргументации
Рекомендации по технике аргументации
Манипуляция
Что такое манипуляция?
Технология манипуляции
Манипулятивные приемы в деловом общении
Организационно-процедурные приемы манипуляции
Манипулятивные приемы психологического характера, или психологические уловки
Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него
Вопросы для обсуждения
Рекомендуемая литература
Контрольные тесты
Практикум