

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Хрестоматия. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента. Самара: Издательский Дом «Бахрах-М», 2006. - 784 с.

Деловое общение - это поле битвы, где сталкиваются цели, интересы, мотивы, потребности и... амбиции. Деловое общение - это наука, содержание которой поможет вам с помощью особых механизмов, приемов и «уловок» проникнуть в замыслы партнеров, увидеть направление удара и, подготовившись - победить. Как? Об этом книга.

Для студентов, аспирантов и преподавателей высших учебных заведений, менеджеров и управляющих различных учреждений и фирм, а также широкого круга читателей, интересующихся проблемами общения людей в организациях и фирмах.

Содержание

Вместо предисловия

Р. Вердербер, К.Вердербер.

Общение на разных стадиях взаимоотношений

Начало или Установление взаимоотношений

Вступление в разговор

Продолжение разговора

Установление дружеских отношений

Исследование соотношения между самораскрытием
и обратной связью

Стабилизация отношений

Описательный тип разговора

Разговор в форме предположений

Разговор с другими людьми с позиции равенства

Разрыв отношений

Роль электронной коммуникации в построении
взаимоотношений

Электронные знакомства

От электронной переписки к личным встречам

Оборотная сторона взаимоотношений

по электронной почте

Злоупотребление анонимностью

Обман

Зависимость

Теория взаимоотношений

Теория межличностных потребностей

Теория обмена

ПРОСТРАНСТВО ОБЩЕНИЯ

Р.Соммер. Личное пространство

**Б.Тишинский. О дверях, стульях и разговорах
шепотом**

«ЧЕЛОВЕК-ОРКЕСТР»

В.Сатир. Магический узор вашего Я

Как мы говорим и как мы слушаем

Модели общения

**Л.М. Кроль, Ел. Михайлова. Человек-оркестр:
микроструктура общения**

Вопросное слово «как»

На первый взгляд

Что было, что будет и немного о Зеркале

Невидимая нитка

Как вы себя чувствуете?

КОММУНИКАЦИЯ

В.Каппони, Т.Новак. Коммуникация

Игры, в которые мы играем с другими

«Это ужасно, не правда ли?»

«Алкоголик»

«Суд»

Чему нас не научили в школе

А.П. Панфилова. Коммуникативная

компетентность специалиста

Общение как социально-психологический

механизм взаимодействия в профессиональной

деятельности

Коммуникация

Перцепция

Коммуникационный процесс

Виды общения

Познавательное общение

Убеждающее общение

Экспрессивное общение

Суггестивное общение

Характеристика делового общения

Функции общения

Содержание делового общения

Стороны общения

Манера общения и стиль

Вербальные средства коммуникации

Человеческая речь как источник информации

Речевые средства общения

Официально-деловой стиль речи

Разговорная речь

Подтекст

Коммуникативные барьеры

Логический барьер

Стилистический барьер

Семантический барьер

Фонетический барьер

Трудности эффективного слушания

Три уровня слушания

Виды слушания

Обратная связь в процессе слушания

Полезные способы взаимодействия

Вопросы в деловой коммуникации

Виды вопросов

Закрытые и открытые вопросы

Виды вопросов для переговоров и торгов

Вопросы для избегания искажений в понимании

Ответы на вопросы

Безусловно перспективная стратегия

взаимодействия

Как быть с некорректными вопросами

Прием бумеранга

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

А.В. Батаршев. Восприятие людьми друг друга

Перцептивная сторона общения

Механизмы восприятия человека человеком

и взаимопонимание в процессе общения

Эффекты межличностного восприятия

Ф.А. Кузин. Психологическая культура

делового разговора

Создание благоприятного психологического

климата

Создание хорошего впечатления о себе

Выслушивание собеседника как психологический

прием

Постановка вопросов и техника ответов на них

Тактика и техника нейтрализации замечаний

Защита от некорректных собеседников

Разрядка отрицательных эмоций и техника
самоуспокоения

Поведение с собеседниками различных
психологических типов

Невербальные средства в деловой разговорной
практике

Значение различных типов рукопожатий

Невербальные средства повышения делового
статуса

Распознавание внутреннего состояния
собеседников по их жестам и позам

Трактовка сигналов, посылаемых глазами
и губами

Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи

Межнациональные различия невербального
Общения

В.Н. Панкратов. Психотехнология

создания доверительных взаимоотношений

Забытое искусство слушать

Стили и приемы профессионального слушания

Рекомендации по овладению умением слушать

Характеристика эффективных критических
оценок

Рекомендации по созданию доверительных
отношений

Виды психологического воздействия на людей

Рекомендации по технике убеждения

Внушение как разновидность психологического
воздействия

Факторы, влияющие на эффективность внушения

Психотехнология применения манипулятивных приемов
внушения

Особенности психологического манипулирования людьми

Значение эффекта первого впечатления

Психологическая сущность формирования
первого впечатления

Практические советы-рекомендации по формированию
первого впечатления

Искусство комплимента в деловом общении

Психологическая сущность комплимента

Основные требования к комплименту

Психологические уловки-манипуляции

и их нейтрализация

Разновидность психологических

уловок-манипуляций

Основные приемы нейтрализации уловок-манипуляций

Искусство задавать вопросы

Основные виды и правила

формулирования ответов

Х.Рюкле. Анализ индивидуальных людей в процессе общения

Покраснение

Побледнение

Испуг

Смущение, стыд

Поиск контактов

Избегание контактов

Борьба, бегство и уход

Виды, темпы и направления движений

Виды движений

Темпы движений

Направление движений

Движение вперед

Движение назад

Движение в сторону

Движение вверх

Движение вниз

Комбинированные движения

Движения, направленные вовне

Движения, направленные вовнутрь

Мимика

Сильно подвижная мимика

Малоподвижная мимика

Монотонность и редкая смена форм

Сопряженная мимика

Лоб

Продольные морщины

Поперечные морщины

Волнистые морщины

Уши

Глаза

Вытаращенные глаза

Полностью раскрытые глаза

Открытые глаза

Потупленные глаза

Приоткрытые глаза

Прищуренные глаза

Прищуривание одного глаза
Глаза закрытые без напряжения
Движение веками
Плачущие глаза
Зрачок
Взгляд
Зрительный контакт
Глаза в глаза
Взгляд прищуренным (приоткрытым) глазом
Прямой взгляд
Взгляд сверху вниз
Взгляд снизу
Косой взгляд
Блуждающий взгляд
Фиксированный взгляд

Ход мыслей и направление взгляда

Брови

Нос

Морщить нос

Рот

Реакция горечи

Опущенные уголки рта

Реакция на сладкое

Смех

Смех на разные гласные

Смех на «а»

Смех на «е» (или «э»)

Смех на «и»

Смех на «о»

Смех на «у»

Улыбка

Возможные формы улыбок

Непринужденная улыбка

Вынужденная деланная улыбка

Приторная улыбка

Усмешка

Губы

Открытый рот

Закрытый рот

Злой рот

Вопрошающая мина

Мина протеста

Мина удивления

Мина озабоченности

Язык

Зубы

Челюсть и подбородок

Голова

Склоненная голова

Поднятая голова

Вяло откинута голова

Голова, расслабленно откинута назад

Запрокидывание головы

Кивание головой

Голова, выставленная вперед

Поворот головы

Отворачивание головы

Наклон головы в сторону

Покачивание головы из стороны в сторону

Комбинация

Шея

Плечи

Верхняя часть туловища

Нижняя часть туловища

Жестикуляция

Знаки намерений

Знаки удара

Знаки протягивания рук

Знаки указательного пальца

Различное положение рук

Ладони вверх

Ладони вовнутрь

Ладони вниз

Кулак

Разжатые кисти

Схватывающая рука

Заложить руки за спину

Руки в карманах

Пальцы

Указательный палец

Средний палец

Безымянный палец

Жесты «рука-лицо»

Рука - ухо

Рука - нос

Рука - рот

Пальцы, засунутые в рот

Рука - лоб

Жесты «рука - рука»

Д.Ниренберг, Г.Калеро.

Как читать человека словно книгу

Приобретая навыки чтения жестов

Материал для чтения жестов

Выражение лица

Жесты походки

Пожатие рук

Открытость, защита, оценка, подозрение

Открытость

Защита

Оценка

Подозрение и скрытность

Готовность, перестраховка, кооперация, фрустрация

Готовность

Перестраховка

Кооперация

Фрустрация

Доверие, нервозность, самоконтроль

Доверие

Нервозность

Жесты самоконтроля

Скука, принятие, ухаживание, ожидание

Скука

Принятие

Ухаживание

Ожидание

Отношения и ситуации

Незнакомые люди

Начальник и подчиненный

Клиент и профессионал

Понимание в повседневной жизни

Жесты без зрителей: разговор по телефону

Вечеринки

**А.Гарпер, А.Пиз. Метаязык,
или Как читать между строк**

Зачем нужен метаязык

Слова - это еще не ключ

Слова и эмоциональная нагрузка ударения

Метаязык одного слова

Метаязык двух слов

Манипуляторы и установки

Самоутверждение

Популярный метаязык

Деловой метаязык

Политический метаязык

Подведение итогов

Как задавать вопросы, чтобы поддержать разговор

Закрытые вопросы

Открытые вопросы

Задавая вопросы, вы лучше контролируете
ситуацию

Как начать разговор

Разговор о ситуации

Разговор о собеседнике

Разговор о себе

Умение слушать - ваш путь к популярности и успеху

Умение слушать активно

Как и когда применять приемы активного слушания

Основные ошибки активного слушания

Активное восприятие невербальных сообщений

Понимание невербальных сигналов в деловой ситуации

Как поддержать разговор

Техника получения свободной информации

Как извлечь пользу из свободной информации

Микротехника

«Мостики»

Техника кивка

Как говорить искренние комплименты

и честно хвалить собеседника

Усиленный возврат

Как помочь другим принять ваш искренний комплимент

Как сделать ваш искренний комплимент заслуживающим доверия

Как дать окружающим понять, кто вы есть на самом деле

Откровенное самораскрытие

Процесс раскрытия

Типичные проблемы самораскрытия

А.Ю. Панасюк. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных

Общий психологический механизм

формирования аттракции

Прием «имя собственное»

Прием «зеркало отношения»

Прием «золотые слова»

Прием «терпеливый слушатель»

Прием «личная жизнь»

Беспроегрышная лотерея

ПЕРЕГОВОРЫ

В.Цепцов. Переговоры через языковой и культурный барьеры

Язык переговоров

Восточный стиль: самураи и ниндзя

Особенности невербальных сигналов

Русский, американец, француз и др

Американский стиль

Французский стиль

Ближневосточный стиль

Российский стиль

Психологические основы поведенческого стиля

Как оценить собственные успехи

Новатор

Исследователь

Развивающий критик

Организатор

Производитель

Контролер

Поддерживающий

Советник

Связующий

Р.Фишер, У.Юри. Переговоры (Метод)

Делайте разграничения между участниками
дискуссии и проблемами

Восприятие

Эмоции

Общение

Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях

Говорите об интересах

Изобретайте взаимовыгодные варианты

Диагноз

Преждевременное суждение.

Предписание

Расширяйте свои подходы