

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие ко второму изданию	6
Введение	7
Глава I	
ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА	9
§1 Определение понятия «общение» Структура и средства общения	10
§2 Характеристика и содержание общения Механизмы воздействия в процессе общения	13
§3 Перцептивная сторона общения	17
3 1 Первое впечатление	18
3 2 Длительное общение	24
3 3 Наши поступки в общении	26
3 4 Самоподача в общении	28
§4 Коммуникативная сторона общения	32
§5 Интерактивная сторона общения	39
§6 Стили общения	44
Психологический практикум	49
Глава II	
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ И ФОРМЫ	58
§1 Деловая беседа как основная форма делового общения	59
§2 Вопросы собеседников и их психологическая сущность	63
§3 Парирование замечаний собеседников	65
§4 Психологические приемы влияния на партнера	70
Психологический практикум	78
Глава III	
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА	81
§1 Создание благоприятного психологического климата во время переговоров	81
§2 Выслушивание партнера как психологический прием	85
§3 Техника и тактика аргументирования	88
§4 Формирование переговорного процесса	92
§5 Национальные стили ведения переговоров	96
Психологический практикум	98

Глава IV	
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПУБЛИЧНОГО	
ВЫСТУПЛЕНИЯ.....	103
§1. Из истории ораторского искусства.....	104
§2. Подготовка к выступлению.....	109
§3. Начало выступления.....	112
§4. Как завоевать и удержать внимание аудитории.....	115
§5. Как завершить выступление.....	121
§6. Культура речи делового человека.....	122
Психологический практикум.....	130
Глава V	
НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО	
ОБЩЕНИЯ.....	133
§1. Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).....	134
§2. Проксемические особенности невербального общения.....	144
§3. Визуальный контакт.....	150
§4. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.....	153
§5. Межнациональные различия невербального общения.....	161
Психологический практикум.....	163
Глава VI	
СПОР, ДИСКУССИЯ, ПОЛЕМИКА. ПРОИСХОЖДЕНИЕ	
И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ.....	166
§1. Из истории происхождения спора.....	168
§2. Определение понятий "спор", "дискуссия", "полемика". Классификация видов спора.....	171
§3. Культура спора.....	175
3.1. Предмет спора.....	175
3.2. Позиции полемистов.....	177
3.3. Употребление понятий.....	177
3.4. Поведение участников спора.....	178
3.5. Индивидуальные особенности участников спора.....	179
3.6. Национальные и культурные традиции.....	180
3.7. Уважительное отношение к оппоненту.....	182
3.8. Выдержка и самообладание в споре.....	183
§4. Психологические приемы убеждения в споре.....	184
4.1. Приемы воздействия на участников спора.....	184
4.2. Вопросы в споре и виды ответов.....	187
4.3. Нечестные приемы.....	191
4.4. Позволяющие и не позволяющие уловки в споре.....	192
Психологический практикум.....	199

Глава VII	
КОНФЛИКТЫ И КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ. СТРЕССЫ	208
§1. Понятие конфликта и его социальная роль.....	209
§2. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.....	212
§3. Причины и последствия конфликтов.....	216
§4. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.....	220
§5. Стрессы и стрессовые ситуации.....	227
Психологический практикум.....	234
Глава VIII	
ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	240
§1. Что такое имидж?.....	240
§2. Модели поведения.....	244
§3. Телесный имидж.....	252
§4. Внешний вид.....	258
§5. Тактика общения.....	267
Психологический практикум.....	271
Заключение	280
Словарь основных психологических понятий	281
Список литературы	289