

Оглавление

От автора

Глава 1. Общение как социально-психологический феномен. Деловое общение

1.1. Категория «общение» в психологии: содержание, структура и функции

Содержание категории «общение»

Цели и средства общения

Структура и функции общения

1.2. Деловое общение: особенности и формы

Содержание, цели и формы делового общения

Особенности делового общения

Вопросы для самопроверки

Глава 2. Психология личности и практика делового общения

2.1. Основные модели личности в психологической науке

Психоаналитическая концепция личности

Бихевиористическая концепция личности

Концепция личности в гуманистической психологии

Концепция личности в аналитической психологии

Исследование личности в советской психологии

2.2. Психическая структура личности и ее проявление в деловом общении

Направленность личности и темперамент

Темперамент и деловое общение

Характер человека

Способности

Воля и волевые действия

Потребность и мотивы

Эмоции

Вопросы для самопроверки и тесты

Глава 3. Психологические типы и их проявление в деловом общении

3.1. Психологические типы К.Г. Юнга

Две личностные установки и четыре типа ориентации

Ведущая функция и психологические типы

3.2. Психотипы личности и акцентуации характера

Критерии психопатии

Классификация акцентуированных характеров

3.3. Доминирующие характеристики психотипов в логике психотипа

Паранойяльный психотип

Эпилептоидный психотип

Истероидный тип

Гипертимный психотип

Шизоидный психотип

Психастеноидный психотип

Сензитивный тип

Гипотимный психотип

Циклоидный и конформный психотипы

Неустойчивый психотип

Вопросы для самопроверки и тесты

Глава 4. Восприятие и понимание в процессе общения Перцептивная сторона общения

4.1. Основные характеристики процесса восприятия

Принципы организации восприятия

Подпороговое восприятие

4.2. Социальная перцепция

Социальная обусловленность восприятия

Особенности социальной перцепции

4.3. Самораскрытие и обратная связь

Открытость и самораскрытие

Окно Джохари

Обратная связь

4.4. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления

Социальные стереотипы

Стереотипы восприятия внешнего облика

Факторы формирования первого впечатления

4.5. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии

Идентификация и эмпатия

Рефлексия

Аттракция

4.6. Ошибки восприятия

Установки

Каузальная атрибуция

Уровень самоуважения

Вопросы для самопроверки и тесты

Глава 5. Коммуникация в процессе общения. Коммуникативная сторона общения

5.1. Структура коммуникации и ее принципы

Структура коммуникативного процесса

Принципы коммуникации

5.2. Вербальные средства коммуникации

Речь — как средство коммуникации

Искажение информации и ее потеря

Барьеры коммуникации

Слушание как активный процесс

5.3.Невербальное поведение и невербальные средства общения

Кинесические средства общения

Просодика и экстралингвистика как средства общения

Такесические и проксемические средства общения

Вопросы для самопроверки и тесты

Глава 6. Общение как взаимодействие.

Интерактивная сторона общения

6.1.Взаимодействие в процессе общения

Тактика поведения во время взаимодействия

Концепции, объясняющие межличностное взаимодействие

6.2.Анализ взаимодействия с позиции транзактного анализа Э.

Берна

Типичные состояния сознания

Транзакции и правила коммуникации

6.3.Стратегия взаимодействия

6.4.Этапы делового общения

Контакт и ориентация в ситуации

Обсуждение вопроса и принятие решения

Вопросы и упражнения для самопроверки

Глава 7. Психологическое влияние в процессе делового общения

7.1.Психологическое влияние: средства и виды

Средства психологического влияния

Виды психологического влияния

7.2.Заражение и внушение — апелляция к бессознательному

Заражение как психологический феномен

Внушение и самовнушение

Харизма как фактор внушения

7.3.Убеждение как сознательное, аргументированное воздействие

Модель Г. Лассуэлла

7.4. Логические основы мышления и доказательства

Четыре закона правильного мышления

Доказательство: тезис, аргумент, демонстрация

7.5. Аргументация

Процесс аргументации

Участники процесса аргументации

Правила и ошибки аргументации

Рекомендации по технике аргументации

7.6. Манипуляция как психологическое воздействие

Манипуляция: признаки, предпосылки и причины

Технология манипуляции

Манипулятивные приемы в деловом общении

Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него

Вопросы для самопроверки и тесты

Глава 8. Конфликты в деловом общении

8.1. Конфликт: типы, структура, этапы

Типы конфликтов

Структура конфликта

Стратегия поведения в конфликтной ситуации

Динамика конфликта

Последствия конфликта

8.2. Причины и предпосылки конфликтов

Ошибочные действия руководителя как предпосылка конфликта

Предпосылки возникновения конфликтов в процессе общения

8.3. Поведение в условиях конфликта

Стремление к превосходству

Проявления агрессивности и эгоизма

Психологическое айкидо

Вопросы для самопроверки и тесты

Глава 9. Формы делового общения

9.1. Деловая беседа

Этапы беседы

Диалог — вопросы и ответы

Обсуждение проблемы

9.2. Деловое совещание

Виды совещаний

Подготовка и проведение совещания

9.3. Деловые переговоры

Виды и функции переговоров

Подготовка к переговорам

Этапы и стратегия переговорного процесса

Тактические приемы ведения переговоров

Завершение переговоров, анализ и оценка результатов

Вопросы для самопроверки и тесты

Глава 10. Этика и этикет делового общения

10.1. Этика делового общения

Этические принципы делового поведения

Неэтичное поведение и его причины

Выбор модели поведения в этически сложных ситуациях

10.2. Этикет делового общения

Нормы и принципы этикета

Нормы и виды этикета

Общие принципы современного этикета

Правила делового этикета

Вопросы для самопроверки и тесты

Глава 11. Документационное обеспечение делового общения

11.1.Документирование, документ, система документации

11.2.Общие правила оформления документов

Установлен следующий состав реквизитов

11.3.Культура оформления документов в деловом общении

Организационно-правовая документация

Плановая документация

Распорядительная документация

Справочно-информационная документация

Справочно-аналитические документы

Отчетная документация

11.4.Служебно-деловая переписка

11.5.Документирование договорно-правовых деловых отношений

Вопросы для самопроверки

Приложение. Образцы деловой документации

Словарь

Библиографический список